



Правила пользования банковскими картами международных платежных систем

Уважаемый Владелец карты!

Поздравляем Вас с приобретением широко известного платежного средства — пластиковой карты MasterCard/VISA.

Предлагаемые Правила являются неотъемлемой частью подписываемого Владелецем карты и банком договора.

Внимательно ознакомьтесь с Правилами и обязательно сохраните Ваш экземпляр до окончания срока действия выданной Вам пластиковой карты.

1. Пластиковая карта

1.1. Выдаваемая Вам пластиковая карта является собственностью банка-эмитента, и по истечении срока действия Договора или по первому требованию эмитента должна быть в обязательном порядке возвращена Вами в Банк.

1.2. На лицевой стороне карты находятся:

- * логотип MasterCard/VISA и банка-эмитента;
- * номер карты, состоящий из 16 цифр;
- * фамилия и имя Владельца карты;
- * дата истечения срока действия карты.

1.3. На оборотной стороне карты находятся:

- * магнитная полоса темного цвета;
- * специально отведенное поле для подписи Владельца карты;
- * номер справочного телефона и адрес банка-эмитента.

2. Возможности применения карты

2.1. Использование карты открывает перед Вами следующие возможности:

- * оплата товаров и услуг в безналичной форме во всех уполномоченных учреждениях и предприятиях, принимающих к оплате карты MasterCard/VISA, в т.ч. и по сети Интернет (за исключением карт Maestro);
- * получение наличных средств в банковских учреждениях и через банкоматы;
- * внесение наличных денежных средств на карточный счет через банкоматы с функцией приема наличных.

2.2. С помощью карты Вы можете расплачиваться за товары и услуги практически во всех странах мира.

2.3. Уполномоченные предприятия — магазины, рестораны, гостиницы, туристические агентства, финансовые организации, которые принимают пластиковые карты MasterCard/VISA, Вы можете распознать по эмблеме MasterCard/VISA, которая обязательно должна быть установлена на видном для посетителей месте — витрине, входных дверях, кассовых аппаратах и т. д.

3. Процесс оплаты пластиковой картой

3.1. Чтобы расплатиться за приобретенные товары или оказанные услуги, Вам необходимо предъявить работнику торговой точки карту.

3.2. В некоторых торговых и сервисных организациях у Вас могут попросить предъявить удостоверение личности. Поэтому, при оплате покупки пластиковой картой, банк настоятельно рекомендует Вам иметь при себе паспорт или иной удостоверяющий Вашу личность документ.

3.3. Убедившись в подлинности карты и в Ваших правах как законного владельца карты, работник производит авторизацию (голосовую или с помощью электронного терминала), т. е. получение разрешения у банка-эмитента через процессинговый центр на проведение операции с картой. Если операция разрешена, работник получает оттиск Вашей карты на слипе и заполняет необходимые данные. В случае использования электронного терминала чеки заполняются и распечатываются автоматически. После чего, Вам предлагается поставить свою подпись на слипе или чеке терминала, если Вами не был введен ПИН-код при проведении операции оплаты.

3.4. Слип или чек электронного терминала — финансовые документы установленного образца, которые являются подтверждением сделки с использованием карты.

3.5. Слип или чек электронного терминала должны содержать следующие данные:

- * дата проведения операции;
- * код авторизации (сообщается работнику торговой/сервисной точки процессинговым центром);
- * номер Вашей карты;
- * общая сумма к оплате;
- * валюта операции;
- * Ваши паспортные данные (не обязательно и только при оформлении слипа);
- * специальная графа для Вашей подписи;
- * оттиск реквизитов уполномоченного предприятия, где Вы расплачиваетесь картой;
- * оттиск данных с Вашей карты.

3.6. Предлагаемый Вам для подписи комплект слипа должен иметь три экземпляра. Чек электронного терминала состоит из двух экземпляров. Убедитесь, что с Вашей карты не получен оттиск и на втором комплекте слипа.

3.7. Не расписывайтесь на слипе (чеке) в том случае, если на нем не проставлена сумма, которая в дальнейшем будет списана с Вашего карточного счета в банке, или отсутствуют другие детали операции (например, дата).

3.8. Работник учреждения должен сравнить Вашу подпись, проставленную в его присутствии на слипе или чеке, с подписью на оборотной стороне карты.

3.9. Если работник учреждения не убежден в идентичности подписей, он имеет право потребовать повторно расписаться на слипе (в отдельных случаях, несколько раз, до тех пор, пока работник не убедится в подлинности подписи), а также предъявить удостоверение личности.

3.10. Если работник учреждения не уверен в идентичности Вашей подписи, он имеет право отказать в оплате Вашей покупки по карте и предложить Вам иной способ оплаты, например, наличными.

3.11. После того, как работник учреждения надлежащим образом оформил слип или чек, проверил Вашу подпись и принял оплату по карте, он обязан выдать Вам первый экземпляр слипа или второй экземпляр чека. Не забудьте оставить себе первый экземпляр слипа или второй экземпляр чека, которые являются подтверждением сделки.

3.12. Независимо от того, в какой валюте ведется Ваш карточный счет, Вы сможете при помощи карты оплатить товары и услуги в других национальных валютах.

3.13. Настоятельно рекомендуем Вам сохранять копии всех документов, полученных Вами в подтверждение оплаты картой за товары и услуги! Сохранение этих документов обезопасит Вас от неточностей списания средств с Вашего карточного счета.

4. Получение наличных средств

4.1. Используя карту, Вы можете получить наличные средства двумя способами:

- * в уполномоченных банковских и финансовых учреждениях;
- Процесс получения наличных средств будет проходить в том же порядке, что и в случае оплаты товаров и услуг по карте, однако, в этом случае Вам обязательно иметь при себе удостоверение личности.
- * посредством банкоматов.

В этом случае подлинность карты и Ваши права как законного владельца карты удостоверяются при правильном наборе Вами Персонального Идентификационного Номера (ПИНА) на клавиатуре банкомата. Одновременно с выдачей наличных денег банкомат вернет Вашу карту и распечатает квитанцию. Вам необходимо сохранять получаемые при снятии наличных через банкомат квитанции, которые являются подтверждением сделки. Необходимо быстро забрать выданные банкоматом деньги и вставленную карту, иначе если Вы это не сделаете в течение 30 секунд, то банкомат заберет деньги назад и может не вернуть карту.

4.2. Персональный идентификационный номер (ПИН) представляет собой одно из дополнительных средств защиты от несанкционированного использования Вашей карты. Уполномоченный сотрудник банка передает Вам запечатанный конверт с ПИНом.

4.3. В целях защиты средств на Вашем карточном счете, настоятельно рекомендуем Вам не сообщать Персональный идентификационный номер третьим лицам и предпринимать достаточные меры к ограничению доступа третьих лиц к его получению.

5. Случаи изъятия карты

5.1. Карта может быть изъята у Вас работником торгового или сервисного учреждения, где Вы хотите расплатиться с помощью карты, а также в банковских учреждениях при получении наличных.

5.2. Работник должен объяснить Вам причину изъятия карты, как правило, это распоряжение банка-эмитента. При этом Вы имеете право попросить у работника торговой или сервисной точки расписку об изъятии карты.

5.3. Банкомат, через который Вы собирались получить наличные средства, может не вернуть Вам карту. Речь может идти либо об изъятии карты по распоряжению банка-эмитента, либо о неисправности банкомата. В этих случаях Вам следует незамедлительно связаться с банком-эмитентом или с банком, которому принадлежит банкомат.

6. Случаи автоматической блокировки карты

6.1. В случае трехкратного ввода неверного ПИН-кода в период действия Карты автоматически приостанавливается возможность проведения любых операций с вводом ПИН-кода. В этом случае ограничений на проведение операций без ввода ПИН-кода не предусматривается. Разблокировка проведения операций с вводом ПИН-кода производится по телефонному обращению в круглосуточную службу поддержки по номеру (495) 232-37-23 или в рабочее время в банк по номеру (495) 735-42-03.

7. Что делать при утере/краже карты

7.1. Если Ваша карта потеряна или украдена, Вам следует, прежде всего, сообщить об этом в процессинговый центр или Банк по телефонам указанным в п. п. 9.1.1.1 — 9.1.1.2 для блокировки карты, а затем обратиться в правоохранительные органы (милиция, полиция). В случае крайней необходимости владельцы карт MasterCard могут также позвонить по следующему бесплатному телефонному номеру в Соединенных Штатах из любой точки мира: +1 636-722-7111.

7.2. Чем быстрее Вы информируете об утере/краже карты, тем меньше вероятность, что кто-либо без Вашего ведома, будет пользоваться Вашими средствами.

7.3. Любое Ваше устное сообщение в процессинговую компанию или Банк об утере или краже карты должно быть не позднее 72 (семидесяти двух) часов подтверждено письменным заявлением, переданным в Банк. В противном случае Банк не несет ответственности за операции, совершенные по карте Клиента.

7.4. Если заявленная ранее как утерянная/похищенная карта будет Вами обнаружена, Вы обязаны незамедлительно уведомить об этом банк-эмитент в письменном виде и вернуть ее в банк, не пытаетесь пользоваться картой.

7.5. Тщательно проверяйте отчеты по Карте в последующие месяцы, чтобы убедиться в том, что неизвестные Вам операции не присутствуют в отчетах.

8. Бережное обращение с картой

8.1. Не передавайте карту третьему лицу.

8.2. Пользование картой третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка.

8.3. Держите в секрете Ваш Персональный идентификационный номер.

8.3.1. Сообщение ПИНа третьему лицу может привести к несанкционированному использованию карты, то есть расходованию принадлежащих Вам денежных средств.

8.3.2. Не храните рядом карту и ПИН, а также не записывайте ПИН на саму карту или в документы, хранящиеся рядом с картой.

8.4. Соблюдайте правила хранения карты:

- 8.4.1. не оставляйте карту вблизи источников открытого огня;
- 8.4.2. не кладите карту около бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу карты информацию;
- 8.4.3. не подвергайте карту механическому воздействию;
- 8.4.4. не храните карту в кошелках с магнитными замками;
- 8.4.5. не сгибайте карту.

9. Что делать, если Вы получили отказ в совершении операции по карте?

- 9.1. Если Вы получили отказ в совершении операции в торговой точке, сервисном или банковском учреждении:
- 9.1.1. Убедитесь, что запрашиваемая сумма не превышает расходный лимит по Вашей карте. Для уточнения расходного лимита Вы можете:
- 9.1.1.1. позвонить в Банк «Кредит-Москва» в будние дни с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00 по телефонам:
- Москва — (495) 735-42-03, 72-707-72.
 - Санкт-Петербург — (812) 635-75-75, 325-86-46.
- 9.1.1.2. воспользоваться автоматизированной справочной службой (495) 232-37-23 - круглосуточно;
- 9.2. При повторном отказе попросите кассира ввести в электронное устройство номер Вашей карты вручную (*Please, punch in the number of my card*) или провести голосовую авторизацию (*Please, make the authorization call*).
- 9.3. Если Вы уверены, что сумма расходного лимита достаточна для совершения операции, попросите кассира торговой точки повторно получить авторизацию по Вашей карте через электронный терминал через 5 мин., т. к. возможны проблемы со связью.
- 9.4. При окончательном отказе Вы можете связаться с Банком «Кредит-Москва» по указанным выше номерам телефонов, а в праздничные и выходные дни с Процессинговым центром Банка по телефонам, указанным в п 9.1.1.2.

10. Резервирование сумм при проведении авторизаций

Ряд организаций, в первую очередь гостиницы и аренда автомобилей, при оказании услуги резервируют по Вашей карте средства (сумма с карты не списывается, но уменьшает доступный лимит). При окончательном расчете за услугу организация осуществляет фактическое списание средств с Вашей карты. При этом часто сотрудники организаций не учитывают проведенное ранее резервирование и выполняют новую операцию. Обратите внимание на то, что:

- если Вы знаете, что по Вашей карте было проведено резервирование, а при окончательном расчете была проведена новая операция за ту же услугу без отмены первой авторизации;
- если Вы отказываетесь от покупки, услуги или получения наличных, после проведения авторизации;

То необходимо:

- Попросить сотрудника организации произвести отмену авторизации, иначе, Вы не сможете воспользоваться зарезервированной суммой в течение 30 дней.
- Проверить в Банке доступный лимит по своей карте.
- Проверить в Банке наличие операций данной организации по Вашей Карте.

11. Как предотвратить мошенничество при использовании платежной карты

- 11.1. При совершении покупки не теряйте карту из виду. Заберите карту сразу же после завершения транзакции и убедитесь в том, что это Ваша карта.
- 11.2. Запомните свои пароли и персональные идентификационные номера (ПИН), чтобы Вам не нужно было их записывать. Наблюдайте за тем, что Вас окружает; убедитесь, что никто не смотрит, как Вы вводите свой ПИН-код.
- 11.3. Никогда не подписывайте незаполненную квитанцию. Перечеркните все пустые строки над строкой общей суммы.
- 11.4. Храните все чеки, чтобы позднее свериться с ними. Никогда не выбрасывайте чеки в контейнер для мусора в публичном месте.
- 11.5. Не называйте номер своего счета вслух в торговых точках или по телефону, если другие могут Вас услышать.
- 11.6. По возможности, используйте банкоматы в течение светового дня, а ночью выбирайте хорошо освещенные места. Проверьте считыватель банкомата на предмет наличия каких-либо подозрительных устройств и убедитесь в том, что никто не стоит близко к Вам, когда Вы производите операцию.

12. Как предотвратить мошенничество при совершении покупок в режиме «онлайн»

- 12.1. Убедитесь в том, что Вы ведете дела с Internet-продавцом с хорошей репутацией. Ищите на веб-сайте следующую информацию, чтобы проверить репутацию продавца, и проверяйте ее в государственных или местных бюро потребителей, если Вам нужно больше информации:
- 12.1.1. Информация о предложении – убедитесь в том, что Вы узнали о предложении все, что можно, включая дату доставки, условия гарантии, правила аннулирования заказа, дополнительные транспортные издержки и т. п.
- 12.1.2. Информация о продавце – обязательно найдите фактический адрес и телефонный номер компании.
- 12.1.3. Безопасность – на веб-сайтах с хорошей репутацией зачастую представлена информация о том, как они защищают информацию при передаче или хранении.

12.1.4. Частная информация – Часто на веб-сайтах с хорошей репутацией в доступном месте четко изложены правила работы с частной информацией. Прочтите ее, чтобы знать, как продавец намерен использовать Вашу информацию.

12.1.5. Убедитесь в том, что продавец, с которым Вы заключаете сделку, принимает соответствующие меры безопасности. Браузер Вашего компьютера может указать Вам, что финансовая информация защищена при отправке. Ищите целый ключ или закрытый замок в нижней части окна браузера. Вы можете также определить сервер Безопасной сети (Secure Web) путем проверки начала веб-адреса в адресной строке браузера – должно стоять «<https://>», а не «<http://>». Если Вы не находите ни одного из этих символов безопасности, не передавайте информацию о Вашей кредитной или дебетовой карте по Internet.

12.1.6. Защищайте свой ПИН-код и номера счетов. Относитесь к продавцам в режиме «онлайн» так же, как к торговле по телефону или иным другим лицам, которых Вы не знаете. Если сделка выглядит неправдоподобно привлекательной, возможно, она является обманной, поэтому советуем отказаться от нее. Сообщайте номер своей платежной карты только при совершении покупки, только если Вы начали переговоры о ней. Вы не должны ни в коем случае раскрывать свой ПИН-код или пароль счета каким-либо Internet-продавцам.

12.1.7. Защищайте свою личную информацию. Не сообщайте информацию, которую не хотите сообщить, или которая не относится непосредственно к покупке или платежу. Никогда не передавайте личные пароли, например, те, при помощи которых Вы загружаетесь в зону поставщика Интернет-услуг или на банковский онлайн-счет.

12.1.8. Защищайте информацию, передаваемую по электронной почте. Электронная почта не является безопасным видом связи. Чтобы защитить номера своих счетов и избежать возможного мошенничества по карте, не пересылайте номера своих счетов или иную финансовую информацию по электронной почте.

12.1.9. Осторожно относитесь к запросам личной информации по электронной почте, особенно когда их посылают компании, которые уже обладают такой информацией. Не реагируйте на ссылки, содержащиеся в таких электронных письмах.

12.1.10. Храните записи. Распечатайте информацию обо всех своих онлайн-покупках и храните ее в безопасном месте, чтобы обратиться к ней позже.

13. Как предотвратить хищение персональной информации

- 13.1. Никогда не оставляйте сумку или бумажник без внимания, все время охраняйте свою информацию.
- 13.2. Не носите свидетельство о рождении или паспорт в бумажнике или сумке, если нет абсолютной необходимости.
- 13.3. Подписывайте свои кредитные и дебетовые карты стойкими чернилами сразу же после получения.
- 13.4. Позвоните эмитенту своей карты, если новая или повторно выпущенная карта не была получена вовремя, аннулируйте любые бездействующие карточные счета.
- 13.5. Никогда не выбрасывайте чеки в контейнер для мусора в общественном месте. Когда Вы уничтожаете чеки или старые отчеты, уничтожьте места, где видны номера счетов. В общем, Вам следует сохранять все свои чеки в безопасном месте, чтобы сослаться на них, если у Вас возникнут подозрения в законности операции.
- 13.6. Пометьте дату ежемесячного получения финансовой отчетности и своевременно обращайтесь за ней в Банк. Проверьте отчетность часто и тщательно. Если Вы найдете несанкционированную или сомнительную операцию, немедленно обратитесь в Банк с письменным заявлением.
- 13.7. Никогда не передавайте информацию о платежной карте, банке по телефону, даже если Вы делаете звонок, если Вы не можете с точностью подтвердить законность такого звонка и действительную необходимость в такой информации.
- 13.8. Храните перечень всех кредитных и банковских счетов в безопасном месте, чтобы Вы могли быстро связаться с эмитентом и проинформировать о пропаже или краже карт.
- 13.9. Наличие подключенной SMS-услуги позволяет Вам оперативно контролировать операции по вашей карте.

14. Своевременно обновляйте Ваши данные, указанные в Договоре

14.1. Извещайте Банк обо всех изменениях в данных, указанных в Заявлении на выпуск Основной и Дополнительной(ых) карт и иных Договорах связанных с выпуском карты путем предоставления Банку документов, содержащих изменения. За последствия несвоевременного извещения об изменении этих данных Банк ответственности не несет.

При соблюдении Вами настоящих Правил Банк гарантирует, что пользование пластиковой картой MasterCard/VISA создаст Вам дополнительные удобства и хорошее настроение.