

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ MasterCard Worldwide, РОССИЙСКОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ Мир

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Карта является собственностью Банка, она выдается Клиенту на время действия Договора текущего банковского счета с использованием банковских карт международной платежной системы MasterCard Worldwide, МИР (далее также – «Договор») и подлежит обязательному возврату при окончании срока действия Карты, либо прекращении действия Договора.

1.2. Расходы по Карте осуществляются в пределах Расходного лимита.

1.3. Для сохранения работоспособности Карты необходимо предохранять Kartu от физических, химических, термических, магнитных, электромагнитных, электрических и иных внешних воздействий, механических повреждений, изгибов и трения.

1.4. Использование Карты невозможно в следующих случаях:

- истек срок действия Карты;
- Карта заблокирована при наборе неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд;
- Карта заблокирована по требованию Клиента или по указанию Банка в предусмотренных Договором случаях;
- на Карточке отсутствуют, либо недостаточно денежных средств, для совершения операции с Картой

1.5. После совершения операции с использованием Карты (оплаты товаров/услуг, получения/внесения наличных денежных средств) Терминал/Банкомат распечатывает чек.

Комиссии и неустойки, списываемые непосредственно с Карточного, на чеке не указываются.

Не следует подписывать чек, если на нем не проставлена или неверно указана сумма или другие реквизиты операции. Следует хранить все подписанные чеки не менее двух месяцев после совершения операции.

Если кассир Офиса Банка/другого банка/Торговой точки не выдал чек, необходимо потребовать его выдачи!

2. ВЫДАЧА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

2.1. Карточный открывается после подписания Клиентом в офисе Банка Заявления на изготовление банковской карты и заключения Договора. В бланке Заявление клиент указывает тип Карты, Кодовое слово, контактную информацию. При подписании заявления обязательным условием является выбор информирования клиента по совершаемым операциям по картам.

2.2. Регистрация карты происходит в день подписания договора по предоплате соответствующей категории карт:

2.3. Карта к счету изготавливается 10 рабочих дней.

2.4. Карта выдается Клиенту либо Доверенному лицу при предъявлении доверенности и Документа, удостоверяющего личность, при непосредственном обращении Клиента или Доверенного лица в Банк.

2.5. При получении Карты Клиент обязан немедленно подписать Kartu в специально отведенном на Карте месте.

Доверенное лицо не имеет права ставить свою подпись на Карте!

2.6. Отсутствие и/или несоответствие подписи на Карте подписи, проставляемой Клиентом на документе по операциям с использованием Карты, является основанием к отказу в обслуживании Клиента по Карте без каких-либо компенсационных выплат со стороны ПС и Банка.

2.7. При получении Карты Клиент получает запечатанный ПИН-конверт с четырехзначным ПИН-кодом.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ.

3.1. Срок действия Карты устанавливается Тарифами и исчисляется с момента выпуска Карты. Дата окончания срока действия Карты (год, месяц) нанесена на лицевую поверхность Карты. Операции по Карте можно совершать до 24.00ч. последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты.

3.2. По истечении срока действия Карты необходимо вернуть в Офис Банка. **По Карте с истекшим сроком действия операции невозможны!**

3.3. Перевыпуск Карты производится по истечении срока действия по письменному Заявлению клиента.

3.4. В случае утраты (утери, хищения), повреждения Карты (размагничивание), других событий/воздействий, приведших Kartu в неработоспособное состояние, смена Фамилии, Карта перевыпускается на основании письменного заявления Клиента. Плата за перевыпуск в соответствии с Тарифами Банка (см. п.2.2 Правил). Новая Карта выдается с обновленным сроком действия.

4. ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

Наличные денежные средства можно получить в Офисе банка/другом банке/банкомате.

Сотрудник Офиса банка/другого банка обязан идентифицировать Клиента в соответствии с законодательством РФ, в связи с этим кассиры имеют право попросить Клиента предъявить Документ, удостоверяющий личность.

4.1. Порядок пользования Банкоматом

4.1.1. Перед использованием Банкомата Клиенту необходимо:

- для совершения операций выбирайте банкоматы, установленные в безопасных местах (госучреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.);

- не пользуйтесь устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;

- перед началом операции в банкомате осмотрите его поверхность над клавиатурой и устройство для приема карты, а также место (нишу), в которой он установлен. Убедитесь, что там нет странных деталей, к примеру, накладных устройств на клавиатуру для ввода ПИН-кода и др.;

- если обнаружите подозрительные устройства, сообщите об этом сотрудникам банка, обслуживающего банкомат (по телефону, указанному на банкомате), и операцию с картой здесь не проводите;

- при приеме и возврате карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты карты от незаконного копирования информации;

- при наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой, чтобы находящиеся поблизости люди не смогли его увидеть. Не принимайте помощь третьих лиц при проведении операций в банкоматах;

- при некорректной работе банкомата (длительность режима ожидания, самопроизвольная перезагрузка) отменить текущую операцию (кнопка «отмена» и дождаться возврата карты;

- в случае невозврата банкоматом карты, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате, а также обратиться в банк, выдавший карту, изложением ситуации.

- осмотреть его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

- в случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

- при наборе ПИН кода ограничить доступ, находящимся в непосредственной близости людей к клавиатуре. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

- В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

- убедиться в том, что данный Банкомат обслуживает Карты МПС (на передней панели Банкомате размещается наклейка с логотипами ПС, Карты которых данный Банкомат обслуживает);

- по возможности ознакомиться с инструкцией по пользованию Банкоматом, либо проконсультироваться с работниками Офиса банка/другого банка;

- выяснить, какой банк является собственником Банкомата. Логотип банка располагается на наклейке вместе с логотипами Платежных систем либо на заставке, возникающей на экране монитора Банкомата между операциями.

Кроме логотипа банка, на подобной наклейке либо на заставке монитора Банкомата размещена контактная информация, которая может пригодиться в случае возникновения вопросов к обслуживающему банку.

Необходимо учитывать размер Комиссии, которая будет списана с Картсчета за операцию Выдачи наличных! Она может отличаться для операций снятия наличных в различных банках! Размер Комиссии за операции выдачи наличных указаны в Тарифах Банка. **Выдача наличных денежных средств в банкоматах ООО «Камкомбанк» без комиссии.**

4.1.2. При проведении операций в Банкомате Клиент должен своевременно забирать Карту, возвращаемую Банкоматом, и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Банкомата Банка в течение тридцати секунд Карта и/или деньги захватываются Банкоматом, как забытые Клиентом. Время, отводимое на извлечение Карты/денег, устанавливается Банком-эквайером и может отличаться от тридцати секунд.

4.1.3. В некоторых случаях, по причине некорректных действий Клиента (ввод неверного ПИН-кода, неостребованная Карта по истечению времени операции и т. п.) или технических проблем Банкомата, Карта может быть захвачена Банкоматом.

Если после захвата Карты Банкомат не выдал соответствующего сообщения о причинах захвата, Клиент должен немедленно заблокировать Карту путем обращения в Офис Банка или в Справочно-Информационный Центр +7 (495)924-75-00, при этом идентификация Держателя происходит по Кодовому слову.

Клиенту после захвата Карты необходимо обратиться в Офис Банка (по телефону или лично) и сообщить о захвате Карты.

Банк не гарантирует возврат Клиенту захваченной Карты Банкоматом стороннего Банка. При возможности возврата Карты, клиент обращается в Офисе Банка по предъявлению документа, удостоверяющего личность, после выяснения причин захвата Карты, не ранее чем через 7 рабочих дней с момента обращения Клиента в Офис Банка. В случаях захвата Карты Банкоматом другого банка, Клиент должен обратиться либо в Офис Банка, либо в другой банк, являющийся собственником Банкомата. Срок и условия возврата карты в этом случае не устанавливается и зависит от конкретной ситуации.

После возврата Карты, изъятой Банкоматом, необходимо проверить статус Карты и при необходимости, ее разблокировать, иначе Карта может быть захвачена повторно.

4.1.4. Возврат неостребованных в Банкоматах Офиса Банка/другого банка денежных средств, производится только на основании рассмотрения письменного заявления Клиента.

4.1.5. Банкоматы выдают денежные купюры определенного количества номиналов.

Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа Банкомата, как правило, до сорока купюр.

Количество совершаемых подряд операций Выдачи наличных в Банкоматах ограничено размером суммы средств, загруженных в конкретный Банкомат;

4.1.6. Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню Банкомата, либо вводится Клиентом.

При запросе Клиентом у Банкомата суммы, не кратной номиналам купюр, имеющихся в Банкомате, Банкомат может предложить максимально возможную сумму денежных средств, в пределах запрошенного Клиентом, со списанием с Картсчета фактически выданной суммы.

4.1.7. Клиенты имеют возможность через Банкоматы Банка получать информацию о балансе карты, получать выписку о проводимых операциях, подключать услуги- SMS-информирование и Интернет-Банк.

4.2 Получение наличных денежных средств в кассе банка с использованием Карты.

4.2.1. Для получения наличных денежных средств в кассе Офиса Банка/другого банка, Клиент передает ее кассиру вместе с Документом, удостоверяющим личность, вводит ПИН-код, удостоверяющийся в правильности набранной суммы на выносной клавиатуре Терминала; проверяет сумму и реквизиты операции на чеке, расписывается на чеке. Кассир сверяет подпись Клиента на чеке с подписью на оборотной стороне Карты.

После этого Клиенту возвращается Карта, наличные денежные средства и один экземпляр чека.

4.3. Получение наличных денежных средств при отсутствии Карты.

4.3.1. В случае отсутствия Карты на руках Клиента (утрата, либо отсутствие по другой причине), выдача наличных денежных средств осуществляется в Офисах Банка.

В указанном случае Клиент (кроме держателей дополнительных Карт) обращается в Офис Банка, предъявляет Документ, удостоверяющий личность, заполняет заявление на блокировку карты. После получения денег, на руках Клиента остается один экземпляр расходного кассового ордера.

4.4. В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона №161-ФЗ от 27.06.2011 г. «О национальной платежной системе» (далее – ФЗ о НПС) оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления, в связи с чем клиент обязан получать информацию об использовании электронного средства платежа и получать информацию об остатке и движении средств по счету указанному в настоящем договоре, не реже одного раза в месяц.

А также выбрать один из способов уведомления и получения информации:

-посредством SMS-сообщений на номер мобильного телефона (в случае смены номера мобильного телефона обязуюсь незамедлительно уведомить Банк о номере телефона для направления SMS-сообщений.)

- получением выписки по счету при личном обращении в банк, дополнительные офисы банка не реже одного раза в месяц
- через систему дистанционного банковского обслуживания (предоставляется бесплатно), не реже одного раза в месяц. Возможность
- самостоятельного запроса выписки, при подключенной услуге Интернет-банк.
- через устройства самообслуживания (банкоматы, инфокиоски с функцией взноса наличных) не реже одного раза в месяц.
- посредством электронной почты e-mail

Внимание! Банк настоятельно рекомендует подключить услугу SMS-информирование для мгновенных уведомлений обо всех совершенных операциях, в случае отказа от SMS-уведомлений держатель Карты принимает на себя все возможные риски, в т.ч. несанкционированный доступ третьих лиц.

5. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

При оплате товаров и услуг чек, распечатанный терминалом, либо оформленный вручную кассиром Слип не является заменой кассового чека, подтверждающего факт покупки/ оплаты услуги! (исключением является чек, оформленный кассовым аппаратом, настроенным на прием в оплату банковских карт).

5.1. Оплата товаров и услуг через терминал с использованием Карты.

5.1.1. Перед оплатой товаров (услуг) Клиент сообщает служащему Торговой точки (кассиру) о том, что будет производить оплату по Карте, и передает ему Карту. По требованию кассира Клиент должен предъявить Документ, удостоверяющий личность, и/или произвести набор ПИН-кода.

5.1.2. После проведения операции Терминал распечатывает два экземпляра чека, один из которых предназначен для Клиента, а второй – для кассира. Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и проставить свою подпись. В случае, если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, кассир должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо повторное проведение операции с использованием Карты через Терминал, так как это приведет к повторному оформлению платежа и повторному списанию с Картсчета суммы платежа.

5.1.3. При списании с Карты суммы большей, чем стоимость покупки /услуги, либо при отказе Клиента от приобретения товара/услуги после совершения платежа с использованием Карты Клиенту следует потребовать от кассира Торговой точки провести операцию отмены и сохранить документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер Карты, дату и время совершения отмены, код Авторизации, сумму отмены).

5.1.4. При возврате товара в Торговую точку, возврат ранее оплаченных по Карте сумм осуществляется только путем их возврата на Картсчет. При этом кассир оформляет операцию возврата на терминале и оформляет чек, аналогично оформлению чека при операции продажи (возможна другая форма возврата денежных средств на Картсчет).

5.2 Оплата товаров и услуг с применением Импринтера с использованием Карты (использование Импринтера невозможно для карт MasterCard Maestro).

5.2.1. В некоторых случаях (нет возможности провести электронную Авторизацию операции, карта размагничена и т. п.) кассир Торговой точки может предложить провести операцию с помощью голосовой Авторизации. В этом случае документ об операции – Слип - оформляется кассиром вручную, информация о Карте и Торговой точке переносится на Слип с помощью Импринтера.

5.2.3. Перед подписанием оформленного кассиром Слива Клиент обязан убедиться в правильности его заполнения и наличии подписи кассира. Оттиск должен быть четким, данные на экземпляре Слива, переданного Клиенту должны совпадать с данными на копиях, которые остаются у кассира. Рекомендуются требовать от кассира проставлять после суммы операции символы, исключющие ее последующее дописывание.

5.2.4. Если в процессе обработки Слива был неправильно заполнен, то он обязательно должен быть уничтожен в присутствии Клиента, либо на нем должна быть проставлена соответствующая отметка.

5.2.5. Подпись Клиента на Слипе должна быть идентична подписи на Карте.

5.2.6. После проверки образца подписи на Слипе с подписью на Карте, кассир возвращает Клиенту Карту, первую копию Слива и кассовый чек.

5.3 Оплата товаров и услуг через сеть Интернет.

5.3.1. Разрешено осуществление Клиентом операций в сети Интернет с использованием карт: MasterCard Стандарт (MasterCard Голд), МИР

Операции в интернете несут повышенный риск! При размещении в сети Интернет своих персональных данных и Реквизитов Карты необходимо учитывать возможность утечки информации и использование данной информации мошенниками!

Если Вы планируете активно совершать покупки в интернете, рекомендуем Вам для этой цели открыть отдельную карту. При совершении операций в интернете особенно придирчиво относитесь к выбору продавца. Помните, что номер карты, дата истечения срока действия и Ваше имя на карте являются конфиденциальной информацией, и могут быть использованы для мошеннических операций. ПИН-код никогда не может быть использован в интернете, ни в коем случае не вводите его при интернет-операциях.

Иногда при оплате в интернете может потребоваться ввести Код безопасности CVV2 (VISA) или CVC2 (MasterCard), (МИР) . На обороте карты на полосе для подписи продублирован номер карты, «удлиненный» на три цифры. Эти три последние цифры и являются кодом CVV2 (CVC2). Как и прочие параметры, код CVV2 (CVC2) является конфиденциальным и требует внимания к его защите от третьих лиц.

В момент получения подтверждения приема Вашей карты к оплате в интернете, перепишите (а если возможно, распечатайте с экрана компьютера) все параметры операции (включая условия доставки заказа) и сохраняйте их, как Вы сохраняете подтверждающие документы из обычных магазинов.

6. РАСЧЕТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ ПО КАРТЕ, КОНВЕРТАЦИЯ

6.1. Списание суммы операции с Картсчета осуществляется при поступлении электронных документов по данной операции из процессингового центра (ПЦ).
6.2. В случае совершения операций по Карте за пределами РФ и/или в валюте, отличной от рублей РФ, в момент Авторизации, Банк блокирует на Картсчете соответствующую сумму в валюте Картсчета.

Конвертация (перерасчет валюты) происходит по текущему курсу ЦБ РФ. Комиссия Банка за конвертацию- 2 % от суммы операции, с пересчетом в валюту Картсчета.

6.3. Заблокированная сумма может отличаться от суммы операции по следующим причинам:
- если валюта операции отличается от валюты расчетов Банка в рамках ПЦ, производится пересчет суммы операции в валюту расчетов Банка в рамках ПЦ.
- если валюта Картсчета отличается от валюты расчетов Банка в рамках ПЦ, то сумма Авторизации из валюты расчетов Банка в рамках ПЦ конвертируется в валюту Картсчета.
- в случае изменения курсов конвертации в период между Авторизацией операции и списанием ее суммы с Картсчета, сумма списания может увеличиться и превысить Расходный лимит на Карте.

При поступлении Электронных документов из ПЦ на списание суммы операции с Картсчета, списание производится с конвертацией по действующему курсу Центрального Банка на день списания. В результате сумма, блокируемая при авторизации, может отличаться от суммы реального списания.

6.4. Все операции по Карте осуществляются в соответствии с Тарифами Банка. Тарифы Банка общедоступно размещены на информационном стенде для клиента, на сайте ООО «Камкомбанк», у каждого операциониста Банка.

7. УТРАТА КАРТЫ.

7.1. При утрате Карты, во избежание возможности использования Карты третьими лицами, Клиенту необходимо немедленно сообщить об этом в Банк для бесплатной блокировки Карты, при невозможности связаться с Банком обратиться Справочно-Информационный Центр, а также заявить об этом в правоохранительные органы.

Контактная информация:

Телефон Банка- 8(8552)704-594;

Телефон Справочно-Информационный Центр +7(495)924-75-00

Блокировка Карты производится Банком/ПЦ сразу после идентификации Клиента по Кодовому слову!

7.2. Любое устное обращение Клиента должно быть обязательно подтверждено письменным заявлением Клиента о блокировке Карты в течение последующих 2 (Двух) календарных дней, а в случае невозможности предоставления письменного заявления – заявлением, подписанным Клиентом с указанием Кодового слова и направленным по факсимильной связи либо через отделения почтовой связи в Офис Банка. В противном случае Банк вправе снять блокировку с Карты.

7.3. До момента блокировки Карты, Клиент несет ответственность за все операции с Картой, совершенной другими лицами, с ведома или без ведома Клиента. После получения Банком заявления о блокировке Карты, ответственность Клиента за дальнейшее использование Карты прекращается, за исключением случаев, когда Банку стало известно, что незаконное использование Карты имело место с согласия Клиента.

7.4. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная (утраченная, похищенная и т.п.), Клиент обязан возвратить найденную Карту в Банк, а если Клиентом не была получена новая Карта, Клиент вправе предоставить в Банк письменное заявление о снятии блокировки для дальнейшего использования Карты.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

БАНК 8-800-2000-438

(8552) 70-45-94, 70-48-88, 70-94-70.

Процессинговый Центр (ПЦ)

www.cardstandard.ru

Тел. 8-800-200-45-75 (24 часа)

Информационный сайт по картам MasterCard:

www.mastercard.com.ru

Информационный сайт по картам Мир:

www.mironline.ru

Тел.8-800-100-54-64

ПАМЯТКА О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ.

При получении Карты, Клиенту необходимо убедиться в целостности ПИН-конверта, вскрыть его, убедившись, что ПИН-код недоступен для посторонних лиц. После ознакомления с ПИН-кодом желательно уничтожить ПИН-конверт.

- Не храните Карты вместе с ПИН-конвертом!

- Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

При совершении любых операций, ни при каких обстоятельствах не передавайте ПИН-код посторонним лицам!

- Не записывайте ПИН-код на Карте!

- Смена ПИН-кода в банкоматах и в платежных терминалах ООО «Камкомбанк», бесплатно, при условии что ПИН-код выданный в ПИН- конверте не утерян.

Забывтый (утраченный) ПИН-код не восстанавливается.

- Если Вы забыли (потеряли) ПИН-код, необходимо обратиться в Банк для выпуска нового ПИН-кода по Тарифам Банка.

Для получения наличных денежных средств по Карте при утере ПИН-кода, необходимо обратиться в Офис Банка, с документом подтверждающим личность клиента.

- Запишите телефон Центра поддержки клиентов +7(495)924-75-00 или телефон Банка (8552)704-594, и храните его отдельно от своей карты.

- Запишите 16-значный номер Вашей карты и храните его в надежном месте, отдельно от своей карты. Номер карты может понадобиться Вам для блокировки карты при ее потере.

- Необходимое условие для блокировки карты является Кодовое слово, которое указано в Заявлении на выдачу карты, по желанию клиента возможна его замена на основании заявления в Банк.

- Не подвергать карту температурным, электромагнитным и механическим воздействиям, дабы избежать деформации.

- Банк настоятельно рекомендует подключение услуги СМС-информирования, для мгновенных сообщений на телефон по проведенным операциям с банковской карты. В случае отказа от SMS-уведомлений держатель Карты принимает на себя все возможные риски, в т.ч. несанкционированный доступ третьих лиц.

- Не упускать из поля зрения карту, при оплате товаров и услуг (магазины, рестораны и т.д.)

- Не выбрасывать чеки и иные документы с номером карты.