**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ MasterCard Worldwide**

 **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

* 1. Карта является собственностью Банка, она выдается Клиенту на время действия Договора текущего банковского счета с использованием банковских карт международной платежной системы MasterCard Worldwide (далее также – «Договор») и подлежит обязательному возврату при окончании срока действия Карты, либо прекращении действия Договора.
	2. Расходы по Карте осуществляются в пределах расходного лимита.
	3. Для сохранения работоспособности Карты необходимо предохранять Карту от физических, химических, термических, магнитных, электромагнитных, электрических и иных внешних воздействий, механических повреждений, изгибов и трения.
	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 Картсчете 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 Картсчета, 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!**

1. **ВЫДАЧА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.**
	1. Карта выдается после подписания Клиентом в офисе Банка Заявления о выдаче карты и заключения Договора.
	2. Карта выдается Клиенту либо Доверенному лицу при предъявлении доверенности и Документа, удостоверяющего личность, при непосредственном обращении Клиента или Доверенного лица в Банк.
	3. **При получении Карты Клиент обязан немедленно подписать Карту в специально отведенном на Карте месте**.

Доверенное лицо не имеет права ставить свою подпись на Карте!

* 1. 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. При получении Карты Клиент получает ПИН-конверт с ПИН-кодом.
1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ.**
	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, включительно. По истечении срока действия Карту необходимо вернуть в Офис Банка.

**По Карте с истекшим сроком действия операции невозможны!**

* 1. Перевыпуск Карты производится по истечении срока действия, в случае утраты (утери, хищения), повреждения Карты и других событий/воздействий, приведших Карту в неработоспособное состояние на основании соответствующего заявления с оплатой услуг Банка в соответствии с Тарифами.

**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:

- 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.

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-эквайрером и может отличаться от тридцати секунд.

Банк не гарантирует возврат Карты и/или денежных средств, не извлеченных из Банкомата в течение указанного времени с момента предложения Банкомата получить Карту и/или денежные средства, поскольку Картой и/или денежными средствами могло неправомерно завладеть третье лицо.

4.1.3. В некоторых случаях, по причине некорректных действий Клиента (ввод неверного ПИН-кода, невостребованная 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.

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

Возврат Клиенту захваченной Банкоматом Банка Карты, производится 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 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 невостребованных 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.

**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, удостоверившись 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.

Разблокировка Карты происходит на следующий рабочий день по заявлению Клиента.

**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 Слипа Клиент обязан убедиться в правильности его заполнения и наличии подписи кассира. Оттиск должен быть четким, данные на экземпляре Слипа, переданного Клиенту должны совпадать с данными на копиях, которые остаются у кассира. Рекомендуется требовать от кассира проставлять после суммы операции символы, исключающие ее последующее дописывание.

5.2.4. Если в процессе обработки Слип 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 Слипа 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.

Вы можете использовать международные карты для оплаты покупок в интернете. **Операции в интернете несут повышенный риск. Если Вы планируете активно совершать покупки в интернете, рекомендуем Вам для этой цели открыть отдельную карту с ограниченным платежным лимитом. 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 CVC2 (MasterCard) . На обороте карты на полосе для подписи продублирован номер карты, «удлиненный» на три цифры. Эти три последние цифры и являются кодом CVC2. Как и прочие параметры, код 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.

1. **РАСЧЕТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ ПО КАРТЕ, КОНВЕРТАЦИЯ**

6.1**.** Списание суммы операции с Картсчета осуществляется при поступлении электронных документов по данной операции из процессингового центра.

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. Заблокированная сумма может отличаться от суммы операции по следующим причинам:

- если валюта операции отличается от валюты расчетов Банка в рамках ПС, производится пересчет суммы операции в валюту расчетов Банка в рамках ПС по текущему курсу расчетного банка ПС.

- если валюта Картсчета отличается от валюты расчетов Банка в рамках ПС, то сумма Авторизации из валюты расчетов Банка в рамках ПС 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 ПС на списание суммы операции с Картсчета, списание производится с конвертацией по действующему курсу Банка на день списания. В результате сумма, блокируемая при авторизации, может отличаться от суммы реального списания.

**7. УТРАТА КАРТЫ.**

7.1**.** При утрате Карты, во избежание возможности использования Карты третьими лицами, Клиенту необходимо немедленно сообщить об этом в Банк/ПЦ для блокировки Карты, а также заявить об этом в правоохранительные органы, администрацию любого банка, работающего с данной ПС, гостиницы, ресторана и т.п. по месту утраты (утери, хищения) Карты.

**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 десяти 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 блокировки 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 (утерянная, 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**](http://www.cardstandard.ru)

**Тел. 8-800-200-45-75 (24 часа)**

 **Информационный сайт по картам MasterCard:**

 www.mastercard.com/ru

**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!**

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

**- Не записывайте ПИН-код на Карте!**

 **Забытый ПИН-код не восстанавливается.**

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

 **Для получения наличных денежных средств по Карте при утере ПИН-кода, необходимо обратиться в Офис Банка.**

**- Запишите телефон Центра поддержки клиентов +78002005575, 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 указанно в Заявление на выдачу карты.**

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

**- Рекомендуется подключение услуги СМС-информирования, для мгновенных сообщений на телефон по проведенным**

 **операциям с банковской карты.**

**- 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.**

 УСТАНОВЛЕННЫЕ ЛИМИТЫ ПО КАРТАМ:

1. Лимиты устанавливаются за период -календарный месяц;
2. Общий лимит по сумме всех операций (получение наличности и расчеты в торгово-сервисных сетях) для карт категории:

- MasterCard Маestro -10 000,00 Долларов США (600 000руб.)

- MasterCard Standart - 50 000,00 Долларов США (3 000 000руб)

- MasterCard Gold - 100 000,00 Долларов США (6 000 000руб.)

3. Общий лимит по количеству операций- 100,00