

ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ международной расчетной банковской карты

Настоящая памятка является приложением к Правилам предоставления и обслуживания международных банковских карт, эмитированных ОАО БАНК «МБФИ», регламентирующей взаимоотношения держателя расчетной банковской карты с Банком.

1. Общие положения

- 1.1. Под использованием расчетной банковской карты подразумевается любой вид платежа, производимый с использованием расчетной банковской карты, а также получение наличных денег в пунктах выдачи наличных и банкоматах.
- 1.2. На лицевой стороне расчетной банковской карты нанесены: логотип Платежной Системы, голограмма, номер расчетной банковской карты, имя и фамилия держателя расчетной банковской карты, срок действия расчетной банковской карты и наименование банка-эмитента. Расчетная банковская карта передается владельцу банковского счета в пользование на указанный на расчетной банковской карте срок действия и является действительной до последнего дня месяца и года, указанных на ней, включая этот день.
- 1.3. Разрешение на совершение операции с использованием расчетной банковской карты выдается в пределах остатка средств на банковском счете за вычетом сумм неподтвержденных авторизаций, т.е. сумм, которые еще не списаны с банковского счета держателя расчетной банковской карты в Банке, но авторизации по которым уже проведены.
- 1.4. При совершении операции с использованием расчетной банковской карты в сумму авторизации включаются также соответствующие комиссии. Как следствие, если в момент авторизации остаток средств на банковском счете оказался меньше указанной суммы, держателю расчетной банковской карты будет отказано в совершении такой операции.
- 1.5. По операции с использованием расчетной банковской карты в банкомате или пункте выдачи наличных, не принадлежащих Банку, по этим операциям может взиматься дополнительная комиссия, размер которой определяется непосредственно банком-эквайером, которому принадлежит данный пункт выдачи наличных или банкомат.
- 1.6. При совершении операций, не требующих авторизации, держатель расчетной банковской карты, может выйти за пределы остатка средств на банковском счете по независящим от Банка причинам. Кроме того, возможен перерасход средств (технический овердрафт) на банковском счете, связанный с наличием курсовых разниц, удержанием вознаграждений Банка и платежных документов, выраженных в иностранной валюте. Владелец банковского счета обязан погасить перерасход и проценты по нему не позднее 10-го числа месяца, следующего за месяцем возникновения перерасхода.
- 1.7. Операции по расчетной банковской карте могут проводиться в банкоматах, пунктах выдачи наличных, на торговых и иных предприятиях, в помещении или на фронтоне которых размещен логотип, идентичный логотипу расчетной банковской карты.

2. Выдача расчетной банковской карты

- 2.1. Расчетная банковская карта выдается с ПИН-конвертом, содержащим ПИН-код при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 2.2. ПИН-код используется при получении держателем расчетной банковской карты наличных денег в банкомате, а также при совершении операций на предприятии торговли (услуг) с использованием электронного терминала. Правильный набор ПИН-кода обеспечивает идентификацию держателя расчетной банковской карты.

Держатель расчетной банковской карты обязан хранить ПИН-код в секрете. Нельзя хранить ПИН-код вместе с расчетной банковской картой или записывать ПИН-код на расчетную банковскую карту. Ни при каких обстоятельствах ПИН-код не должен стать известным третьему лицу, в том числе работникам Банка, родственникам или знакомым. Запрещено передавать карту третьим лицам.

Технология изготовления конвертов содержащих ПИН-код гарантирует, что ПИН-код неизвестен никому, в том числе работникам Банка и Платежной Системы.

- 2.3. Держатель расчетной банковской карты обязан расписаться шариковой ручкой на оборотной стороне расчетной банковской карты (в специальной полосе для подписи) до ее первого использования. Без подписи держателя расчетная банковская карта является недействительной и подлежит изъятию.

3. Использование расчетной банковской карты

- 3.1. Держатель расчетной банковской карты должен обращаться с картой бережно и не допускать повреждения голограммы и магнитной полосы расчетной банковской карты, нахождения карты вблизи электромагнитных полей (компьютеров, мобильных телефонов, турникетов метро), попадания на карту прямых солнечных лучей и ее сильного нагрева или охлаждения.
- 3.2. При использовании расчетной банковской карты в банкоматах держатель должен вставить расчетную банковскую карту в банкомат как на нём указано. Набрать на клавиатуре по запросу банкомата ПИН-код, выбрать нужную операцию и сумму необходимых средств. После завершения операции снятия наличных или проведения платежа держатель расчетной банковской карты обязан забрать карту в течение 20 секунд с момента ее возврата банкоматом, а выданные денежные средства в течение 20 секунд с момента их выдачи банкоматом (в противном случае денежные средства банкоматом изымаются) и забрать чек, подтверждающий проведенную операцию.
- В случае, если держатель расчетной банковской карты не забрал выданные денежные средства из банкомата, то ему необходимо обратиться с чеком в банк-эквайер (владелец банкомата) или в банк-эмитент, выпустивший карту.
- 3.3. Банковская расчетная банковская карта может быть изъята банкоматом в следующих случаях:
- при трехкратном неверном наборе ПИН-кода;
 - если расчетной карте присвоен статус - недействительна;
 - если держатель расчетной банковской карты не забрал карту в течение 20 секунд с момента возврата её банкоматом.
- 3.4. Если расчетная банковская карта изъята банкоматом по причине того, что держатель расчетной банковской карты трехкратно неверно набрал ПИН-код или не успел забрать карту в течение 20 секунд с момента возврата ее банкоматом, держатель расчетной банковской карты, для возврата изъятой расчетной банковской карты, должен незамедлительно обратиться в банк-эквайер или в банк-эмитент, выпустивший карту.
- 3.5. При оформлении операции оплаты товаров (услуг) по расчетной банковской карте кассир предприятия торговли (услуг) или пункта выдачи наличных осуществляет визуальную проверку расчетной банковской карты (при этом кассир может потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность держателя расчетной банковской карты), после чего может также предложить держателю расчетной банковской карты ввести ПИН-код. ПИН-код вводится лично держателем расчетной банковской карты при совершении им операции по расчетной банковской карте типа Cirrus/Maestro через электронный терминал. В силу правил Платежной Системы MasterCard International по расчетной банковской карте Cirrus/Maestro операция может быть проведена только с использованием электронной авторизации по другим картам MasterCard Standard, MasterCard Gold помимо электронной авторизации может использоваться и голосовая (оформление операции осуществляется с использованием импринтера).
- 3.6. По факту получения положительной авторизации кассир распечатывает на электронном терминале чек или вручную оформляет слип (в случае использования импринтера). Полученный слип или чек, содержащий номер расчетной банковской карты, дату и сумму операции, код авторизации, а по операции выдачи наличных также сумму комиссии банка-эквайера, выдавшего наличные, должен быть обязательно подписан держателем расчетной банковской карты. После подписания держателем расчетной банковской карты слипа или чека операция считается завершенной и может быть отменена только в случае полного или частичного возврата покупки или отмены авторизации.
- 3.7. Оформленные на самокопирующейся бумаге 3 (три) экземпляра слипа подписываются держателем расчетной банковской карты один раз, чек печатается в 2 (двух) экземплярах, каждый из которых подписывается держателем расчетной банковской карты. В случае расхождения подписи держателя расчетной банковской карты на слипе или чеке с его подписью на расчетной банковской карте кассир имеет безусловное право изъять расчетную банковскую карту без предварительного предупреждения.
- 3.8. При использовании расчетной банковской карты на предприятии торговли (услуг), а также в пунктах выдачи наличных держатель не должен выпускать из поля зрения расчетную банковскую карту для предотвращения ее незаконного использования. После проведения операции кассиром держатель расчетной банковской карты обязан сверить сумму, указанную на чеке электронного терминала или слипе, с суммой покупки или оказанной услуги и только после этого поставить свою подпись. После этого кассир обязан передать держателю расчетную банковскую карту и один экземпляр чека или слипа, который следует сохранить до последующей сверки с отчетными документами Банка.

Подписывая чек, держатель расчетной банковской карты выражает свое согласие с правильностью произведенных расчетов и дает поручение Банку произвести необходимые расчеты с продавцом. Держатель расчетной банковской карты не имеет права подписывать незаполненный слип. В случае, если держатель расчетной банковской карты подписывает слип, в котором не проставлена сумма операции, Банк не несет ответственности за урегулирование споров по этой операции.

3.9. Документ по операциям с использованием платежной карты должен содержать следующие обязательные реквизиты:

идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием расчетных банковских карт;
вид операции;
дата совершения операции;
сумма операции;
валюта операции;
сумма комиссии (если имеет место);
код авторизации;
реквизиты расчетной банковской карты.

3.10. При использовании расчетной банковской карты в сети Internet необходимо соблюдать следующие предосторожности:

- используйте расчетную банковскую карту в сети Internet только на сайтах известных фирм, убедитесь, что на сайте присутствует адрес и телефоны фирмы;
- убедитесь, что соединение с сайтом безопасно (адрес URL начинается с <https://>, присутствует значок SSL, либо применена технология SET или 3D Secure);
- если только это не связано с финансовыми операциями, не вводите номер расчетной банковской карты (например, для определения Вашего возраста);
- не передавайте информацию о Вашей расчетной банковской карте по открытым сетям, например по электронной почте;
- внимательно ознакомьтесь с условиями поставки товара (сумма таможенных платежей и плата за доставку может взиматься сверх цены покупки);
- после проведения операций в сети Internet проверяйте правильность списания сумм операций с банковского счета.

Расчетные банковские карты типа Cirrus/Maestro в сети Internet не используются.

3.11. При использовании расчетной банковской карты для бронирования номера в гостинице или для аренды автомобиля держателю карты следует помнить, что арендатор с целью оплаты расходов по непредвиденным ситуациям, возникшим при эксплуатации держателем расчетной банковской карты сданного в аренду имущества (оплата телефонных переговоров, авария, поломка автомобиля и т.д.) блокирует сумму большую, чем сумма реальной стоимости гостиничного номера или автомобиля.

3.12. Держатель расчетной банковской карты обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты, хищения или незаконного использования расчетной банковской карты.

3.13. Во всех необходимых случаях (при утере расчетной банковской карты, для выяснения причин отказа в приеме расчетной банковской карты к оплате, для получения информации о состоянии банковского счета, открытого для совершения операций по расчетной банковской карте, для получения информации о доступном остатке по расчетной банковской карте и т.д.) держателю следует звонить в Банк по телефону **(495) 609-63-63**, а в нерабочее время Банка в Службу клиентской поддержки процессингового центра по телефону **(495) 723-77-21**, сообщая следующие сведения о себе:

- Фамилию, имя, отчество;
- Кодовое слово;
- Номер расчетной банковской карты.

3.14. В случае утраты или хищения расчетной банковской карты держатель расчетной банковской карты при телефонном обращении, кроме сведений, указанных в п. 3.13 настоящей Памятки, должен указать:

- обстоятельства утраты расчетной банковской карты;
- по возможности, дату и время последней операции, проведенной с использованием расчетной банковской карты;
- оформить письменное Заявление на блокировку расчетной банковской карты в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.15. При обнаружении расчетной банковской карты, ранее заявленной как утерянная или, если держатель расчетной банковской карты обнаружил эту карту, независимо выпущена новая расчетная банковская карта или нет, обязан вернуть карту в БАНК.