

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТОЙ

1. Понятие Пластиковой Карты

Пластиковые Карты, выпускаемые Банком, являются принятыми в мировой практике средствами безналичных расчетов и позволяют их владельцу оплачивать товары и услуги в магазинах, ресторанах, транспортных и других компаниях, связанных с соответствующими платежными системами, а также получать по Картам наличные денежные средства в удобной валюте в отделениях банков и специальных электронных устройствах-банкоматах.

На лицевой стороне Карты содержится следующая обязательная информация:

- логотип Eurocard/MasterCard;
- голограмма платежной системы MasterCard – пересекающиеся полушария Земли;
- наименование Банка;
- номер Карты;
- срок действия Карты;
- фамилия, имя Держателя Карты.

На оборотной стороне Карты содержится следующая обязательная информация:

- магнитная полоса, на которую наносится информация о Карточке;
- панель для подписи.

Персонализированная Карта передается Банком Держателю Карты лично в руки либо направляется по почте отдельно от ПИН-конверта, содержащего секретный персональный ПИН-код, известный только Держателю Карты. ПИН-код необходим для идентификации владельца при получении им наличных денежных средств через банкоматы, а также, возможно, при использовании Карты в сети электронных и кассовых терминалов. При получении Карты ее Держатель должен убедиться, что ПИН- конверт надежно запечатан и не вскрывался ранее. После вскрытия ПИН-конверта необходимо запомнить свой ПИН-код и хранить его в тайне.

Не рекомендуется записывать ПИН-код на Карте, хранить его вместе с Картой или в другом месте, которое может быть легко доступно посторонним лицам. Держатель не сможет пользоваться Картой до тех пор пока Банк не получит от него расписку в получении Карты.

При получении Карты Держатель ставит свою подпись на специальной полосе для подписи на оборотной стороне Карты.

2. Использование Карты

Карта используется для оплаты товаров и услуг в магазинах, гостиницах, ресторанах, медицинских учреждениях, транспортных и других компаниях, а также для получения наличных денежных средств во всех учреждениях, принимающих к оплате карты соответствующей платежной системы.

Оплата товаров и услуг и получение наличных денег допускается в пределах неиспользованного остатка денежных средств на Счете – платежного лимита.

2.1. Оплата товаров и услуг.

Чтобы расплатиться за приобретенные товары/услуги или получить наличные денежные средства в уполномоченных банках, Держателю Карты необходимо предъявить Карту работнику соответствующей организации. Убедившись в ее подлинности, работник, как правило, производит авторизацию – специальную проверку платежного лимита, результатом которой является получение разрешения на проведение данной операции или отказ. Авторизация может производиться двумя способами: по телефону или через электронный/кассовый терминал.

При получении разрешения Держатель Карты подписывает слип или чек электронного/кассового терминала, предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны номер Карты, сумма операции, валюта платежа, дата операции. Работник организации должен сравнить подпись Держателя Карты, поставленную в его присутствии на слипе/чеке, с подписью на оборотной стороне Карты. Если работник организации не убежден в идентичности подписей, он имеет право потребовать повторно расписаться на слипе/чеке. Если работник учреждения не уверен в идентичности подписи Держателя Карты, он имеет право отказать в оплате покупки по Карте и предложить Держателю Карты иной способ оплаты, например, наличными. Если подпись не вызывает сомнения у работника, он вручает Держателю Карты один экземпляр

слипа/чека. Слип и чек являются финансовыми документами, которые рекомендуется сохранять в течение трех месяцев со дня проведения операции для урегулирования спорных вопросов в случае их возникновения.

В том случае, если сумма сделки не превышает лимит, установленный обслуживающим банком для данной организации, и при превышении которого организация обязана провести авторизацию, работник организации может не обращаться за получением кода авторизации в соответствующий авторизационный центр. Отсутствие в таком случае на документе кода авторизации не влечет ничтожность сделки.

Кроме того, при получении по Карте наличных в обменных пунктах или других банковских учреждениях Держателю Карты необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Таким документом для граждан России является внутренний общегражданский паспорт или удостоверение личности военнослужащего; для иностранных граждан – национальный заграничный паспорт или заменяющий его документ.

2.2. Бронирование и оплата гостиницы.

При бронировании номера в гостинице Держатель карты должен сообщить имя, номер карты и срок ее действия (иногда дополнительно трехзначный код CVC2, напечатанный на обратной стороне карты после последних четырех цифр ее номера). При бронировании гостиницы Держателю Карты рекомендуется запросить у служащего гостиницы код подтверждения бронирования, стоимость проживания и правила отмены брони.

В случае отказа от ранее произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы, получив подтверждение о снятии брони, необходимое в случае возникновения спорных ситуаций. В случае отмены бронирования через Интернет необходимо сохранять письмо, подтверждающее данный факт. В случае отмены по телефону необходимо узнать имя служащего гостиницы, производящего отмену и сохранять телефонные счета.

В случае, если бронирование не было отменено в срок, гостиница может списать со счета Держателя карты сумму одного дня проживания, а в случае бронирования с предоплатой – полную стоимость проживания.

После оказания услуг гостиница списывает итоговую сумму с карточного счета, однако, заблокированная при бронировании номера сумма зачастую остается недоступной для авторизации в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, Держателю Карты рекомендуется попросить служащих гостиницы отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

В течение 90 календарных дней с даты выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

2.3. Аренда автомобиля.

При аренде автомобиля на Карте Держателя блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного автомобиля на весь заявленный срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) со счета Карты списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной для авторизации в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов Держателю карты рекомендуется потребовать у агентства, предоставившего автомобиль в аренду, отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки, оговорить и указать в договоре рассчитанную сумму за аренду, время и место приема и условия возврата автомобиля.

В течение 90 календарных дней с даты аренды агентство может выставить дополнительные счета за топливо, страховку, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные в основном счете.

2.4. Получение наличных в банкомате

При получении наличных денежных средств в банкомате Держатель Карты должен убедиться, что банкомат обслуживает карты нужной Вам платежной системы. Обычно на банкоматах располагаются наклейки, информирующие клиентов о том, карты каких платежных систем обслуживаются банкоматом. Далее необходимо вставить Карту в приемное устройство банкомата, набрать свой ПИН-код, а затем последовательно выполнять команды, которые будут отображаться на экране.

После завершения операции необходимо сразу же забрать наличные и Карту. Обычно банкоматы настроены таким образом, что если Карта остается в приемном устройстве более 20-30 секунд, банкомат ее задерживает. После получения наличных денежных средств надо дождаться выдачи банкоматом квитанции о проведенной Вами операции. Наряду с получением наличных денег можно получить из банкомата справку об остатке на Счете.

ВНИМАНИЕ: При получении наличных денежных средств через банкоматы, которые «заглатывают» Карту, необходимо проводить последующие операции с интервалом не более 20 секунд, так как банкомат по истечении 20 секунд после операции может забрать Карту.

3. Отказ в обслуживании Карты

Держателю Карты может быть отказано в обслуживании работником торговой/сервисной организации или работником уполномоченного банка, где Держатель Карты хотел расплатиться с помощью Карты. В таком случае работник должен объяснить причину отказа в обслуживании; как правило, это распоряжение Банка.

Банкомат, в котором Держатель Карты собирался получить наличные средства, может не вернуть Карту. Речь может идти либо об изъятии Карты по распоряжению Банка, либо о неисправности банкомата. При подобном развитии событий Держателю Карты следует незамедлительно связаться с Банком, которому принадлежит банкомат, а также с Банком, выдавшим Карту.

4. Меры безопасности при пользовании Картой

Карта является персональной и не подлежит передаче другому лицу.

Не рекомендуется давать информацию о Карте (номер карты, срок действия, три последние цифры на полосе для подписи, так называемые CVC2, ПИН-код) для участия в лотерее, рекламных акциях, при телемаркетинге, в том числе при попытке узнать их с помощью телефона, письма, программ передачи сообщений в сети Интернет и т.д.

В случае потери/кражи Карты, а также, если Держатель Карты знает, что его ПИН-код стал известен другому лицу, он должен во избежание незаконного использования Карты немедленно известить Банк и сообщить номер своей Карты по тел. 785-70-75 (в рабочие дни с 9-00 до 18-00); тел. 232-23-24 – (круглосуточно). Банк незамедлительно принимает меры к запрещению операций по данной Карте. Любое устное сообщение об утрате должно быть подтверждено письменным заявлением Держателя Карты.

Скомпрометированный ПИН-код заменяется Держателю Карты на условиях, предусмотренных Правилами и Тарифами.

В случае получения сообщения об утере/краже Карты, Банк объявляет ее недействительной, ставит потерянную/украденную Карту в Стоп-лист соответствующей международной платежной системы.

5. Обращение с Картой

Держатель Карты должен соблюдать элементарные правила хранения Карты:

- не оставлять Карту вблизи источников открытого огня;
- не класть Карту около бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу Карты информацию;
- не подвергать Карту длительному воздействию прямых солнечных лучей;
- не класть на Карту тяжелые предметы, не использовать ее в качестве закладки, т.е. не допускать механического воздействия на пластик;
- не оставлять Карту в салоне автомобиля на длительный срок (изменение температур может повлечь за собой повреждение поверхности Карты).

По всем возникшим в результате использования Карты вопросам Держатель Карты может обратиться в Службу клиентского сервиса Банка по тел. 785-70-75 – (в рабочие дни с 9-00 до 18-00); тел. 232-23-24 – (круглосуточно).