

|           |
|-----------|
| Код БП    |
| В. 1.4.1. |
| В. 1.4.3. |
| В. 1.4.4. |
| В 2.6.1   |

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Директора Департамента  
операционного обслуживания и сети  
продаж  
№16 от 18.02.2022 года  
(введено в действие с 03.03.2022 года)

Руководство пользователя  
по работе с картами

## Оглавление

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. АКТИВАЦИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ .....                                                                                                              | 3  |
| 2. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТ .....                                                                                               | 3  |
| 2.1. Общие требования безопасности .....                                                                                                              | 3  |
| 2.2. Требования безопасности при совершении операций с Картой в банкомате / платежном киоске .....                                                    | 4  |
| 2.3. Требования безопасности при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг .....                                                     | 5  |
| 2.4. Требования безопасности при совершении операций с Картой в сети Интернет .....                                                                   | 5  |
| 2.5. Идентификация клиента при проведении операции с использованием карты или ее реквизитов .....                                                     | 6  |
| 3. УТРАТА И НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ .....                                                                                                      | 7  |
| 3.1. Заявление о несогласии с операцией с использованием карты .....                                                                                  | 7  |
| 4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАЛИЧНЫХ И ПРИ РАСЧЕТЕ ЗА ТОВАРЫ И УСЛУГИ .....                                                                  | 8  |
| 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕКВИЗИТОВ КАРТЫ ПРИ РАСЧЕТЕ ЗА ТОВАРЫ И УСЛУГИ ЧЕРЕЗ КАНАЛЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В СЕТИ ИНТЕРНЕТ, ПО ПОЧТЕ И ТЕЛЕФОНУ ..... | 9  |
| 5.1. Использование интернет-кода при оплате товаров и услуг в сети Интернет .....                                                                     | 10 |
| 5.2. Порядок действий в случае неполучения SMS-сообщения с интернет-кодом .....                                                                       | 10 |
| 5.3. Порядок действий в случае изменения номера мобильного телефона для получения интернет-кода .....                                                 | 10 |
| 5.4. Совершение операции по Карте в сети Интернет без подтверждения интернет-кодом ...                                                                | 10 |
| 6. ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ                                                                              | 11 |
| 7. ТЕХНОЛОГИЯ БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ .....                                                                                                            | 11 |
| 8. РИСКИ, КОТОРЫЕ ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ ОБЯЗАН УЧИТЫВАТЬ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЕГО КАРТЫ .....                                        | 12 |
| 9. УСЛУГИ ПО КАРТЕ .....                                                                                                                              | 13 |
| 9.1. SMS-сервис .....                                                                                                                                 | 13 |
| 9.2. E-mail – выписка .....                                                                                                                           | 13 |
| 9.3. Смена ПИН-КОДА .....                                                                                                                             | 13 |
| 10. ИНФОРМИРОВАНИЕ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ .....                                                                                  | 15 |
| 11. ОСОБЕННОСТИ ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТ МГНОВЕННОЙ ВЫДАЧИ - INSTANT ISSUE ..                                                                          | 15 |

## 1. АКТИВАЦИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

Пользоваться Картой имеет право только ее законный Держатель, на имя которого выпущена Карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

Клиент может совершать операции по Карте только после получения ПИН-кода и активации Карты:

После получения карты на номер мобильного телефона, сообщенного Клиентом Банку на основании составленного по форме Банка и подписанного Клиентом заявления, направляется СМС-сообщение о возможности установления ПИН-кода. Услуга будет доступна в течение 24 часов при звонке с номера телефона Клиента по телефону 8 800 234 56 20.

При совершении звонка Клиентом на сервисный номер телефона 8 800 234 5620 для доступа к голосовому меню сервиса получения ПИН-кода Клиент получает возможность установить ПИН-код двумя способами:

- / автоматическая генерация ПИН-кода;
- / установка ПИН-кода, выбранного Клиентом.

Выбор осуществляется путем нажатия соответствующей кнопки на телефоне (1 - создать собственный ПИН-код; 0 - сгенерировать ПИН-код автоматически).

При создании собственного ПИН-кода Клиентом не допускается использование следующих комбинаций цифр:

- / дата и год рождения держателя и близких родственников;
- / четыре одинаковые цифры (1111);
- / четыре цифры подряд (1234, 4321).

После получения ПИН-кода Клиент активирует Карту в банкомате путем совершения контактной операции в банкомате (запрос баланса, снятие наличных).

## 2. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТ

Соблюдение данных правил позволит обеспечить максимальную сохранность Карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Карты в банкомате / платежном киоске, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

### 2.1. Общие требования безопасности

- / Запрещено сообщать ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, работникам Банка, кассирам и лицам, помогающим Держателю в использовании Карты.
- / ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. Держатель карты не должен хранить ПИН-код вместе с Картой, надписывать его на Карте.
- / Никогда ни при каких обстоятельствах нельзя передавать Карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам.
- / При получении Карты Держатель карты должен расписаться на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя, если это предусмотрено. Это снизит риск использования Карты без согласия Держателя в случае ее утраты.
- / Нельзя подвергать Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также необходимо избегать попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- / Телефон Банка указан на оборотной стороне Карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка — эмитента Карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.
- / С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со Счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций с использованием

Карты и подключить услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

/ При поступлении звонка, SMS-сообщений, писем по электронной почте, в том числе от имени Банка, известной торговой фирмы, гостиницы и т.д., с просьбой сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН/ цифровой код (CVV2 / CVC2 / ППК2), номер Карты, срок действия Карты, Интернет-код,) запрещено сообщать их, переходить по ссылкам, указанным в таких сообщениях/письмах, они могут вести на мошеннические сайты-двойники. Держателю следует перезвонить в Банк и сообщить о данном факте.

/ В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

/ Держатель Карты должен своевременно сообщать актуальную контактную информацию в Банк. Таким образом, Банку будет легко связаться с клиентом в случае необходимости.

/ В случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты Карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Счете, к которому выпущена Карта, со стороны третьих лиц.

/ В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения со Счетом, а также, если Карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работника Банка.

/ В поездках рекомендуется хранить Карту отдельно от наличных денег и документов.

## **2.2. Требования безопасности при совершении операций с Картой в банкомате / платежном киоске**

/ Рекомендуется осуществлять операции с использованием банкоматов / платежных киосков, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

/ Не рекомендуется использовать устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат/платежный киоск.

/ В случае если поблизости от банкомата/платежного киоска находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом/платежным киоском.

/ Перед использованием банкомата/платежного киоска рекомендуется осмотреть его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае рекомендовано воздержаться от использования такого банкомата/платежного киоска и сообщить о своих подозрениях работникам Банка по телефону, указанному на банкомате/платежном киоске.

/ Запрещено применять физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат/платежный киоск. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата/платежного киоска.

/ Необходимо набирать ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода рекомендуется прикрывать клавиатуру рукой.

/ В случае если банкомат/платежный киоск работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата/платежного киоска, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождаться возврата Карты.

/ После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека при его запросе и только после этого отходить от банкомата.

/ Следует сохранять распечатанные банкоматом/платежным киоском чеки для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по Счету.

- / Не следует прислушиваться к советам третьих лиц, а также принимать их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах/платежных киосках.
- / Если при проведении операций с Картой в банкомате/платежном киоске банкомат/платежный киоск не возвращает Карту, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате/платежном киоске, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в банк — эмитент Карты, которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям работника банка.

### **2.3. Требования безопасности при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

- / Не следует использовать Карту в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
- / При использовании Карты для безналичной оплаты в организациях торговли и услуг следует внимательно изучить условия возврата товара/услуги, прежде чем оплатить товар/услугу.
- / При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Держателя Карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть и в том, что введенная сумма корректна. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке необходимо проверить сумму, указанную на чеке.
- / Необходимо сохранять все чеки и всю переписку (при наличии) с продавцом товара/поставщиком услуги, например: электронные письма, официальные запросы или ответы. Это может понадобиться для подтверждения факта отказа от товара/услуги и последующего опротестования операции покупки, совершенной с использованием Карты.
- / В случае если при попытке оплаты Картой имела место неуспешная операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по Счету.
- / При совершении операции во избежание мошенничества Держателю необходимо контролировать, чтобы не оформлялись лишние экземпляры документов (чеков) и проверять данные полученных документов с суммой и валютой реально совершенной операции.
- / Все операции по Карте должны осуществляться только в присутствии Держателя. Держатель не должен допускать, чтобы при совершении операции Карта пропадала из его поля зрения.

### **2.4. Требования безопасности при совершении операций с Картой в сети Интернет**

- / Запрещено использовать ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
- / Запрещено сообщать, показывать, пересылать персональные данные или информацию о Карте (Счете), например: ПИН-код, номер Карты, срок действия Карты, а особенно цифровой код (CVV2 / CVC2 / ППК2), расположенный на оборотной стороне Карты, и Интернет-коды, третьим лицам.
- / С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со Счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
- / Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг, не открывать сомнительные письма, не переходить по подозрительным ссылкам, тщательно сверять адреса сайтов (иногда в адресе сайта изменена одна буква, например, О или 0), устанавливать приложения только с официальных источников приложений, осуществлять проверку действительности сертификатов используемых интернет-сайтов, запрещено использование сайтов, не поддерживающих защищенный обмен информацией.
- / При регистрации реквизитов карты в личном кабинете онлайн-сервиса следует ознакомиться с условиями предоставления услуг в части платежей, совершаемых периодически в автоматическом режиме.

/ Рекомендуется совершать покупки с использованием персональных устройств для доступа в интернет (компьютера, планшета, смартфона и т.п.) в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте (Счете).

/ В случае если покупка совершается с использованием чужих устройств для доступа в интернет, не рекомендуется сохранять на них персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

/ Следует избегать осуществления операций в сети Интернет с использованием Карты в местах, где услуги Интернет являются общедоступными, например, в интернет-кафе или коворкинге.

/ Рекомендуется установить на устройства, с которых осуществляется доступ в интернет (компьютер, планшет, смартфон и т.п.), антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление и обновление других используемых программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить от проникновения вредоносного программного обеспечения.

## **2.5. Идентификация Клиента при проведении операции с использованием Карты или ее реквизитов**

При совершении операций с использованием Карт идентификация Клиента осуществляется на основании реквизитов Карты, а также кодов (паролей).

В целях идентификации Клиента при проведении операций с использованием Карты Клиенту предоставляется ПИН-код.

ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Клиента. Использование Карты и правильного ПИН-кода является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента.

Операции, произведенные с использованием Карты и соответствующего ПИН-кода, признаются совершенными Клиентом.

Операции по Карте могут совершаться и без введения ПИН-кода с использованием реквизитов Карты.

При совершении операций в сети Интернет в качестве дополнительной проверки помимо номера Карты, срока ее действия некоторые торгово-сервисные предприятия требуют сообщить специальный цифровой код, называемый в Платежной системе VISA — Card Verification Value 2 (CVV2), в Платежной системе MasterCard — Card Verification Code 2 (CVC2), в Платежной системе Мир – Проверочный Параметр Карты 2 (ППК2).

Данные коды расположены на оборотной стороне большинства карт, на полосе для подписи держателя или на белом поле после номера Карты.



Процедура дистанционной идентификации Банком Клиента при обращении в Контакт-Центр Банка производится по кодовому слову, а также по персональным данным и иной информации, предоставленной ранее Клиентом в Банк.

Кодовое слово - слово, последовательность буквенных символов, которые могут быть использованы для идентификации Клиента.

Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении на открытие текущего счета и выпуск карты в рамках Договора комплексного банковского обслуживания (далее - ДКБО).

### 3. УТРАТА И НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

Держатель обязан принимать все возможные меры для предотвращения утраты Карты и сохранения секретности ПИН-кода.

Если Держатель обнаружил пропажу Карты, ему стало известно о её незаконном использовании или существует подозрение о нарушении секретности ПИН-кода, Держатель обязан немедленно заявить об этом в Банк по телефону Контакт-центра: 8 800 222 87 07, сообщив идентифицирующую его как Держателя карты информацию, обстоятельства утраты Карты. В экстренных случаях при нахождении за границей, если не удастся связаться с Банком, Держатели международных карт VISA Gold, VISA Infinite могут обратиться в Глобальную службу поддержки платежной системы VISA (VISAGlobalCustomerAssistanceService – VISA GCAS), держатели международных карт MasterCard Gold, MasterCard Business – в Глобальную службу поддержки платежной системы MasterCard (MasterCard Global Service – MC GS) по телефонам, указанным на сайте соответствующей платежной системы: [www.visa.com.ru](http://www.visa.com.ru), [www.mastercard.com.ru](http://www.mastercard.com.ru).

Целью обращения может быть: сообщение об утрате Карты, получение временной Карты взамен утраченной, срочное получение наличных при утрате Карты. Услуги службы экстренной помощи VISA GCAS и MC GS являются платными и оплачиваются в соответствии с Тарифами Банка и тарифами международных платежных систем (далее – МПС).

С момента поступления информации об утере/краже/несанкционированном использовании Карты Банк блокирует Карту. До момента блокировки Карты Держатель несет полную ответственность за все случаи использования Карты третьими лицами.

Банк оставляет за собой право передавать полученную информацию в распоряжение российских и/или зарубежных компетентных органов для проведения необходимого расследования. В свою очередь, Держатель карты должен способствовать розыску и нахождению утраченной Карты.

При обнаружении Карты, об утрате которой было заявлено ранее, Держатель обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк.

Использование Карты, ранее объявленной утраченной, запрещено.

В случае кражи Карты следует заявить в местные правоохранительные органы, сообщив подробности происшедшего.

При краже Карты за границей следует заявить в полицию или в консульский отдел посольства Российской Федерации в стране, на территории которой произошла кража. Необходимо сохранить копию протокола (квитанцию о заявлении) для дальнейшего предъявления в Банк. Это может потребоваться для последующего возврата средств или покупок, совершенных с использованием украденной Карты.

Для исключения проведения по Карте операций без авторизации Держатель карты может поставить Карту в международный стоп-лист. Для этого необходимо подать отдельное письменное заявление в внутреннее структурное подразделение Банка (дополнительные, операционные офисы, далее – ВСП) и оплатить дополнительные расходы Банка по проведению данной операции в соответствии с тарифами, установленными МПС.

При обнаружении Карты, об утрате которой было заявлено ранее, Держатель карты обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк. Использование Карты, ранее объявленной утраченной, запрещено.

#### 3.1. Заявление о несогласии с операцией с использованием Карты

В случае несогласия с фактом совершения операции с использованием принадлежащей ему Карты, Держатель карты обязан незамедлительно, но не позднее дня следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, сообщить об этом в Банк в следующем порядке:

- / оформить письменное Заявление о несогласии с операцией в любом ВСП/филиале Банка по типовой форме Банка;
- / в целях применения норм пункта 11 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 г. временем окончания следующего дня, в течение которого Клиент обязан проинформировать об операции, должно считаться окончание дня по Московскому времени. Если окончание следующего дня, в течение которого Клиент обязан проинформировать о несогласии с операцией, приходится на



выходные и праздничные дни, т.е. нерабочие часы отделений Банка, то Банк принимает письменное Заявление о несогласии с операцией в первый рабочий день Банка;

- / Заявление о несогласии с операцией может содержать несогласие с несколькими операциями, с указанием дат их совершения. Порядок рассмотрения такого Заявления зависит от дат совершения операции, указанных в Заявлении. Сообщение, поступившее от Клиента в порядке отличном от вышеуказанного, Банк не считает уведомлением Банка о несогласии с операцией.

К Заявлению о несогласии с операцией рекомендуется приложить в подлинниках или копиях документы, подтверждающие обоснованность Заявления о несогласии с операцией (например, чеки, квитанции, выписки из системного и электронного журналов терминального оборудования, иные документы, подтверждающие списание).

В момент приема Заявления о несогласии с операцией Банк может заблокировать Карту и пользоваться ею будет невозможно. Денежные средства со счета возможно получить в кассе Банка без использования Карты.

Сотрудник Банка при необходимости может запросить у Клиента обосновывающие Заявление документы.

Банк рассматривает Заявление о несогласии с операцией, оформленное Клиентом в установленном Банком порядке, а также предоставляет Клиенту информацию о результатах рассмотрения таких Заявлений:

- / по операциям, совершенным с использованием основной или дополнительной карты, - в течение 30 календарных дней со дня получения Банком такого заявления от Клиента;
- / по трансграничным операциям - в течение 60 календарных дней со дня получения Банком такого заявления от Клиента.

Банк предоставляет Клиенту письменное уведомление о результатах рассмотрения его Заявления о несогласии с операцией.

При этом в случае если Банку требуется дополнительная информация от Клиента и /или МПС, Клиент информируется о промежуточном результате рассмотрения заявления с указанием нового срока предоставления решения о результате рассмотрения заявления. В случае если Банку требуется дополнительная информация от Клиента, новый срок предоставления решения по заявлению рассчитывается от даты предоставления Клиентом дополнительной информации. Если Банк выявит, что Клиент не нарушил порядок использования банковских карт, определенный ДКБО, в том числе настоящим Руководством, то Банк возмещает ему сумму операции, с которой Клиент не согласен.

#### **4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НАЛИЧНЫХ И ПРИ РАСЧЕТЕ ЗА ТОВАРЫ И УСЛУГИ**

Держатель карты может предъявить Карту к оплате в любом пункте выдачи наличных, банкомате, торгово-сервисном предприятии, где имеются логотипы Платежной системы, к которой принадлежит Карта.

Держатель может использовать Карту в пределах Расходных лимитов (сумм денежных средств и количества операций, установленных Банком или Держателем основной Карты на определенный период времени). Держатель основной Карты может изменять Расходные лимиты путем подачи соответствующего заявления, в том числе с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания (далее - СДБО).

Платежи с помощью Карты производятся согласно условиям и процедурам, которые действуют в торгово-сервисных предприятиях, принимающих карты к оплате.

При оформлении операции оплаты товаров и услуг или получения наличных Держателю Карты выдается документ (чек), который должен содержать следующие данные:

- / Название торговой фирмы или банка (номер оборудования);
- / Дата совершения операции;
- / Реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;
- / Тип операции;
- / Код авторизации/authorization code (присутствует, если сделка авторизуется);
- / Сумма операции в валюте платежа;
- / Другая дополнительная служебная информация.



При совершении операции с использованием Карты и получении наличных Держатель обязан подписать документ (чек), удостоверяющий факт оплаты и/или ввести идентифицирующий ПИН-код. Держатель ни при каких обстоятельствах не должен подписывать документ, если в нем не проставлена сумма и дата совершения платежа.

При совершении операции необходимо контролировать, чтобы не оформлялись лишние экземпляры документов (чеков) во избежание мошенничества и проверять данные полученных документов с суммой реально совершенной операции.

Все операции по Карте должны оформляться только в присутствии Держателя, нельзя допускать, чтобы при совершении операции Карта пропадала из поля зрения Держателя.

Держателю рекомендуется хранить Документы по операциям с Картами, в т.ч. и с дополнительными Картами, в течение года со дня совершения операции для проверки состояния Счета Карты.

Держатель карты вправе вернуть товары или отказаться от услуг торгово-сервисного предприятия, ранее уже оплаченных по Карте, в случаях, предусмотренных законодательством РФ. При этом денежные средства будут возвращены на Счет Карты в безналичном порядке.

При совершении операции Карта может быть изъята (заблокирована) в следующих случаях:

- / Карта находится в стоп-листе (список карт, запрещенных к использованию);
- / Карта заблокирована по требованию Банка;
- / Из-за неисправности в работе банкомата;
- / Держатель карты забыл Карту в банкомате;
- / Внешний вид Карты не соответствует установленному.

Если Карта задержана из-за неисправности банкомата или Карта была забыта в банкомате, следует обращаться в банк, обслуживающий данный банкомат. Телефон банка, как правило, указан на лицевой стороне банкомата. Если карта задержана в банкомате Банка, то следует обращаться в Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ». Изъятую банкоматом карту необходимо временно заблокировать по телефону Контакт-центра: 8 800 222 87 07.

Если при получении наличных или при оплате товаров/услуг был введен три раза подряд неверный ПИН-код, дальнейшее использование карты невозможно. Получить новый ПИН-код можно по телефону Контакт-центра: 8 800 222-87-07, сообщив информацию, идентифицирующую Держателя карты или при обращении в ВСП Банка (при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и Карту).

В случае если Карта заблокирована, закончился срок её действия или Карта закрыта наличные денежные средства можно получить в ВСП Банка при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

## **5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕКВИЗИТОВ КАРТЫ ПРИ РАСЧЕТЕ ЗА ТОВАРЫ И УСЛУГИ ЧЕРЕЗ КАНАЛЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В СЕТИ ИНТЕРНЕТ, ПО ПОЧТЕ И ТЕЛЕФОНУ**

Держатель карты может использовать реквизиты Карты для оплаты покупок и услуг через каналы дистанционного обслуживания Банка, а также в сети Интернет.

Переводы с помощью реквизитов Карты производятся согласно условиям и процедурам информационно-платежных систем, в которых осуществляется платеж.

При оплате через систему дистанционного банковского обслуживания Держатель выбирает из списка номер Карты или номер Счета, к которому выпущена Карта, с использованием которой будет осуществлена покупка.

При оплате через сеть Интернет Держатель карты указывает номер и срок действия Карты, имя (латинскими буквами как указано на Карте или в заграничном паспорте Держателя) и специальный цифровой код (CVV2 / CVC2 / ППК2), указанный на обратной стороне Карты. При этом Держатель самостоятельно оценивает надежность торгово-сервисного предприятия, которому он передает реквизиты Карты.

При совершении платежа Держателю карты необходимо по возможности распечатать документ, подтверждающий оплату товара/услуги.

При совершении операций с использованием реквизитов Карты в сети Интернет используется технология оплаты 3-D Secure, которая обеспечивает Карту дополнительной защитой от несанкционированного использования в сети Интернет.

На странице таких сайтов размещаются логотипы MasterCard SecureCode, Verified by VISA и MirAccept.

Для подтверждения операции по Карте Держателю карты на платежной странице с логотипом Банка необходимо ввести цифровой Интернет-код, который будет направлен от Банка в виде SMS-сообщения/Push-уведомления на номер мобильного телефона, указанный Держателем карты при подключении услуги SMS-сервис или для получения Интернет-кода.

Держатель карты несет полную ответственность за любую операцию, совершенную с использованием Интернет-кода. Интернет-код является уникальным идентификатором Держателя карты и не подлежит передаче третьим лицам.

### **5.1. Использование интернет-кода при оплате товаров и услуг в сети Интернет**

Перед вводом интернет-кода необходимо внимательно сверить данные по операции, указанные в SMS-сообщении/Push-уведомлении с данными выполняемой Клиентом операции. В случае если данные отличаются, необходимо отказаться от ввода Интернет-кода и совершения операции.

В случае неверно указанного Интернет-кода, можно запросить его еще раз на странице, где происходит оплата товаров или услуг.

### **5.2. Порядок действий в случае неполучения SMS-сообщения с Интернет-кодом**

Держатель карты может проверить наличие в Банке номера мобильного телефона для возможности получения Интернет-кода. Для этого необходимо позвонить в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07.

Если у Держателя карты есть возможность получения Интернет-кода, необходимо убедиться, что:

- / номер мобильного телефона не заблокирован;
- / мобильный телефон включен и имеет доступ для приема SMS-сообщений;
- / мобильный телефон находится в зоне действия сети;
- / мобильный телефон и/или sim-карта имеют достаточно свободного места для приема SMS-сообщений.

Если после указанных действий Интернет-код не пришел на номер мобильного телефона, необходимо обратиться в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07.

### **5.3. Порядок действий в случае изменения номера мобильного телефона для получения Интернет-кода**

Держателю Карты необходимо обратиться в Банк и сообщить об изменении номера мобильного телефона, указанный ранее при подключении услуги «SMS-сервис» или для получения Интернет-кода.

### **5.4. Совершение операции по Карте в сети Интернет без подтверждения Интернет-кодом**

Совершение операций по Карте в сети Интернет без подтверждения Интернет-кодом возможно, если интернет-магазин не поддерживает технологию оплаты 3-D Secure.

В целях безопасности при совершении операции с использованием реквизитов Карты Банк рекомендует использовать сайты, поддерживающие технологии 3-D Secure.

## 6. ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ

Держателю карты может быть отказано в совершении операции или выдаче наличных денежных средств, если:

- / не получено разрешение на проведение операции в силу технических причин или в связи с ограничениями, связанными с Картой;
- / лицевая сторона Карты и подпись на ее оборотной стороне подверглись видимым изменениям;
- / подпись Держателя карты на Карте не соответствует подписи, поставленной им на чеке электронного терминала;
- / персональные данные, указанные на лицевой стороне Карты, не совпадают с данными, содержащимися в документе, удостоверяющем личность, (за исключением перевода (платежа) или выдачи наличных денежных средств с использованием Instant Issue);
- / у Держателя карты отсутствует документ, удостоверяющий личность (в случаях, когда банк или торгово-сервисное предприятие требует его предъявить);
- / при проведении операции оплаты покупки, услуги в сети Интернет с использованием технологии 3-D Secure не указан Интернет-код или указан неверный Интернет-код;
- / при проведении операции оплаты покупки, услуги в сети Интернет, не указан код CVV2/CVC/ППК2 или указан неверный код CVV2/CVC/ППК2;
- / в случаях выявления Банком сомнительных операций (по мнению Банка), проводимых с использованием Карты.

Использование Карты невозможно в следующих случаях:

- / Карта находится в стоп-листе (список карт, запрещенных к использованию);
- / истек срок действия Карты, указанный на её лицевой стороне;
- / при наборе неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд;
- / Карта заблокирована по требованию Клиента или по инициативе Банка;
- / в случае отсутствия или недостатка денежных средств на Счете Карты для совершения операции с Картой;
- / в случае несоответствия внешнего вида Карты установленному;
- / Карта не активирована.

В случаях, если Держателю карты отказано в совершении операции, для получения информации по использованию Карты необходимо обратиться:

- / в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07;
- / в ВСП Банка;
- / в банк, обслуживающий оборудование, с помощью которого совершается операция;
- / при выполнении операции с помощью банкомата - по адресу/телефону, указанному на банкомате.

## 7. ТЕХНОЛОГИЯ БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

Технология бесконтактных платежей позволяет мгновенно совершать оплату товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях, поддерживающих технологии бесконтактных платежей PayWave для карт Visa/ PayPass для карт MasterCard / Бесконтакт для карт Мир.

Для проведения операций по Карте по технологии бесконтактных платежей достаточно поднести ее к специальному бесконтактному считывающему устройству на кассе или терминале.

Процедура платежа лишена каких-либо сложностей и требует от Держателя карты лишь немного внимания:

- / проверить сумму платежа на дисплее терминала;
- / затем поднести Карту к полю терминала .

/ сразу после совершения операции (может сопровождаться звуковым сигналом терминала) считыватель отключается, что исключает вероятность ошибочного дублирования операции. Бесконтактные платежи можно совершать без ввода ПИН-кода или подписания чека, если сумма платежа меньше установленного фиксированного значения, которое в торговых сетях России составляет не более 3 000 (Трех тысяч) рублей для карт Visa и Мир и не более 5 000 (Пяти тысяч) рублей для карт MasterCard . В тех же случаях, когда стоимость покупки превышает установленный порог, потребуется подписание чека, ввод ПИН-кода. При оплате покупок за пределами России рекомендуется уточнять сумму вышеуказанного лимита у сотрудников торгово-сервисного предприятия, где осуществляется оплата. Держатель карты не должен выпускать карту из рук во время совершения операции, что повышает уровень безопасности использования карты.

## **8. РИСКИ, КОТОРЫЕ ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ ОБЯЗАН УЧИТЫВАТЬ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЕГО КАРТЫ**

Соблюдение Клиентом правил пользования банковскими картами улучшит сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет:

- / Риск неправомерного получения наличных денежных средств, оплаты товаров и услуг третьими лицами с использованием утерянной или украденной Карты;
- / Риск неправомерного получения наличных денежных средств, оплаты товаров и услуг третьими лицами с использованием дубликата Карты;
- / Риск совершения переводов денежных средств без согласия Клиента с использованием реквизитов Карты, в т. ч. посредством сети Интернет;
- / Риск утраты возможности использования Карты в связи с блокировкой при нарушении технологий ее активации, смены ПИН-кода, оплаты товаров и услуг, получения наличных денежных средств».

Клиенту необходимо учитывать следующее:

- / при утрате Карты (утере, краже, длительной потере визуального контроля), необходимо немедленно заблокировать Карту в порядке, указанном в настоящем документе в разделе «УТРАТА И НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ»;
- / с разумной осторожностью использовать Карту в географических регионах (в отдельных государствах, регионах, местностях и т.п.), о которых имеются регулярно распространяемые в средствах массовой информации данные о многочисленных случаях мошенничества с использованием банковских Карт;
- / не допускать потерю визуального контроля Держателя Карты при расчетах с использованием карты в любых торгово-сервисных предприятиях;
- / избегать осуществление любых переводов (платежей) без указания кодов CVV2/CVC2/ППК2 в сети Интернет;
- / совершать переводы (платежи) на интернет-сайтах организаций торговли и услуг, которые поддерживают технологию 3-D Secure, реализованной в рамках специальной программ платежных систем;
- / не использовать ПИН-код при оплате товаров и услуг в сети Интернет, а также не озвучивать по телефону, не указывать по электронной почте при заказе товаров и услуг;
- / обеспечить возможность, в соответствии с выбранным способом информирования, круглосуточного доступа в Интернет и к мобильному устройству с целью круглосуточного получения и прочтения электронных сообщений от Банка, а также осуществлять постоянный мониторинг операций, осуществленных с использованием основной или дополнительной карты, обращаясь к выбранным каналам информирования ежедневно;
- / при получении наличных в банкоматах необходимо опасаться скимминга. Для этого необходимо осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в относительно безопасных местах, предварительно осмотрев его на наличие дополнительных

устройств; при вводе ПИН-кода прикрывать клавиатуру рукой; не использовать Карту и ПИН-код как средство доступа в помещение, где расположен банкомат;

/ не передавать Карту и её Реквизиты для её использования третьим лицам, в том числе родственникам и знакомым.

Невыполнение Клиентом–Держателем Карты указанных рекомендаций повышает вероятность мошеннических действий с использованием Карты и риск имущественных потерь Клиента.

## 9. УСЛУГИ ПО КАРТЕ

Плата за пользование услугами взимается в соответствии с Тарифами Банка. С тарифами можно ознакомиться на сайте Банка [www.abank.ru](http://www.abank.ru) или в любом ВСП Банка.

При оформлении услуги в ВСП Банка необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность и Карту, по которой необходимо подключить/отключить услугу.

Банк оказывает услуги при наличии технической возможности. Дата (время) подключения/переподключения/отключения услуг SMS-сервис, E-mail выписка и СДБО; изменения кодового слова, ПИН-кода определяется Банком в соответствии с техническими возможностями.

### 9.1. SMS-сервис

Услуга SMS-сервис предоставляет удобный инструмент контроля за операциями, которые производятся с основными и дополнительными картами, выпущенными к Счету.

Подключение услуги по Карте осуществляется на номер мобильного телефона. Пользователю Мобильного приложения информирование будет осуществляться путем направления Push-уведомлений. Если Push-уведомление не будет доставлено получателю, то Банк продублирует информацию путем направления SMS-сообщения. Подключение SMS-сервиса обеспечивает получение отчетов на мобильный телефон (в т.ч. на мобильное устройство через мобильное приложение) о следующих операциях с Картой:

- / одобренные и отклонённые операции, совершенные с использованием Карты, прошедшие авторизацию в процессинговом центре Банка, с указанием доступного остатка после авторизации;
- / зачисление денежных средств на Счёт, к которому открыта Карта;

Для подключения/отключения услуги SMS-сервис необходимо обратиться:

- / в ВСП Банка;
- / в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07;
- / через СДБО.

SMS-сообщения/Push-уведомления могут быть не доставлены или доставлены несвоевременно по причине отключения мобильного телефона, нахождения телефона вне зоны действия сети, не совершения Клиентом действий, предусмотренных Руководством пользователя и необходимых для получения Текстовых сообщений, а также технических проблем, возникших у оператора мобильной связи. По независящим от Банка причинам, в случае смены Клиентом оператора без смены номера, возможен перерыв предоставления услуги SMS-сервис сроком до 3 (Трёх) суток, связанный с ограничениями операторов. Банк не несет ответственность за сохранность конфиденциальной информации, передаваемой по незащищенным каналам связи (мобильная связь).

### 9.2. E-mail – выписка

В рамках услуги «E-mail выписка» Банк не позднее третьего рабочего дня каждого месяца предоставляет на адрес электронной почты клиента выписку об операциях по счету карты за предыдущий месяц.

Для подключения/отключения услуги «E-mail выписка» необходимо обратиться:

- / в ВСП Банка;
- / в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07.

### 9.3. СМЕНА ПИН-КОДА

Банк предлагает Держателю Карты, выпущенной Банком, услугу смены ПИН-кода Карты на условиях, предусмотренных настоящим разделом и Тарифами Банка.

В случае если Карта заблокирована, закончился срок её действия или Карта закрыта услуга смены ПИН-кода не оказывается.

Смену ПИН-кода можно произвести:

- / при обращении в Контакт-центр Банка по телефону: 8 800 222 87 07;
- / в ВСП Банка;
- / В банкомате Банка.

При смене ПИН-кода в банкомате банка акцептом Держателя Карты Банка будут являться совершение им операции смены ПИН-кода Карты в банкомате Банка с последующим направлением в Банк электронного заявления о смене ПИН-кода, а также уплата соответствующей комиссии Банка. Идентификация Держателя Карты при совершении им операции смены ПИН-кода Карты осуществляется на основании первоначального ПИН-кода, которым подтверждается операция смены ПИН-кода.

При получении, направленного Держателем Карты через банкомат электронного заявления о смене ПИН-кода Карты, содержащего новый ПИН-код, Банк обязан осуществить смену ПИН-кода. О факте смены ПИН-кода Карты в банкомате печатается чек.

Ввод ПИН-кода означает, что Держатель Карты ознакомлен и полностью согласен с положениями настоящего раздела и Тарифами.

Для обеспечения безопасности необходимо при смене ПИН-кода прикрывать клавиатуру банкомата, а также не устанавливать в качестве нового ПИН-кода следующие комбинации цифр:

- / дата и год рождения держателя и близких родственников;
- / четыре одинаковые цифры (1111);
- / четыре цифры по порядку (1234, 4321).

Для смены ПИН-кода необходимо:

- / вставить Карту в банкомат Банка, выбрать тип операции «Смена ПИН-кода»;
- / ввести действующий ПИН-код;
- / ввести новый ПИН-код;
- / повторить ввод нового ПИН-кода;
- / выдается подтверждение на экран «ПИН-код успешно изменен».

Смена ПИН-кода при обращении в ВСП или Контакт-центр осуществляется по следующему сценарию:

/ на номер мобильного телефона, сообщенного Клиентом Банку на основании составленного по форме Банка и подписанного Клиентом заявления, направляется SMS-сообщение о возможности установления ПИН-кода. Услуга будет доступна в течение 24 часов при звонке с номера телефона Клиента по телефону 8 800 234 56 20.

При совершении звонка Клиентом на сервисный номер телефона 8 800 234 56 20 для доступа к голосовому меню сервиса получения ПИН-кода Клиент получает возможность установить ПИН-код двумя способами:

- / Автоматическая генерация ПИН-кода;
- / Установка ПИН-кода, выбранного Клиентом.

Выбор осуществляется путем нажатия соответствующей кнопки на телефоне (1 - создать собственный ПИН-код; 0 - сгенерировать ПИН-код автоматически).

При создании собственного ПИН-кода Клиентом не допускается использование следующих комбинаций цифр:

- / дата и год рождения держателя и близких родственников;
- / четыре одинаковых цифры (1111);
- / четыре цифры подряд (1234, 4321).



После получения ПИН-кода Клиент активирует Карту в банкомате путем совершения контактной операции в банкомате (запрос баланса, снятие наличных).

С момента смены ПИН-кода, Держатель Карты должен подтверждать свое участие в операции с использованием Карты набором измененного ПИН-кода.

Банк вправе в любое время прекратить оказание услуги смены ПИН-кода Карты, разместив соответствующую информацию одним или несколькими, по выбору Банка, из нижеперечисленных способов:

- / размещение информации на интернет-сайте Банка [www.abank.ru](http://www.abank.ru);
- / размещение информации на стендах в ВСП.

## **10. ИНФОРМИРОВАНИЕ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ**

Банк информирует Клиента о совершенных операциях с использованием карт в соответствии с разделом 6 Общих условий Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ».

## **11. ОСОБЕННОСТИ ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТ МГНОВЕННОЙ ВЫДАЧИ - INSTANT ISSUE**

Карта Instant Issue (далее — Карта) — банковская карта МПС VISA Gold / МПС MasterCard Business / ПС Мир Привилегия, на которой указаны все реквизиты, присущие банковской карте, за исключением персональных данных Держателя Карты. Персональные данные Держателя наносятся на Карту по желанию Клиента.

Карта содержит на лицевой стороне следующие реквизиты: номер карты, срок действия карты. На оборотной стороне Карты нанесен цифровой код (CVV2 / CVC2 / ППК2).

Карта выдается Держателю сразу после проведения процедуры полной идентификации и заключения ДКБО.

Карта оформляется к счету в рублях. Карта может быть оформлена только как основная карта, и всегда только к вновь открываемому счету. Карта не оформляется как «дополнительная». К одному счету может быть оформлена только одна Карта, т. е. каждая Карта оформляется к отдельному счету. При оформлении новой Карты Банк производит закрытие карточного счета, к которому ранее была оформлена недействующая на текущий момент Карта, при условии, что к этому счету нет других карт.

Отношения Банка с Клиентом–Держателем Карты в связи с выпуском и передачей ему карты Instant Issue регулируются действующим ДКБО и настоящим Руководством.

Срок действия Карты составляет не более 5 (Пяти) лет. Реальный срок пользования Карты определяется с даты выдачи Карты Держателю до окончания срока действия, указанного на лицевой стороне Карты.

Перечень операций, совершаемых с использованием Карты, и правила авторизации аналогичны VISA Gold/MC Business/ Мир Привилегия.

Лимиты и ограничения по операциям с использованием Карты устанавливаются Тарифами Банка. При этом в любом случае Клиент может осуществлять операции только в пределах доступного остатка денежных средств.