

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЙ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Карта является собственностью Банка и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Дата окончания срока действия Виртуальной карты указывается на чеке Банкомата или Терминала. Карта действительна до последнего дня указанного на ней месяца включительно. Виртуальная карта действительна до даты (не включительно), указанной на чеке. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта недействительна. Банк рекомендует своевременно обращаться в подразделения Банка для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок.

1.2. Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне (за исключением Виртуальных карт).

1.3. При получении карты (кроме Виртуальных карт) обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи.

1.4. Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.

1.5. Карта предназначена для проведения операций в Торгово-сервисных предприятиях, в сети Интернет, в Пунктах выдачи наличных и Банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем. Виртуальная карта предназначена только для оплаты товаров и услуг в сети Интернет.

1.6. Клиент может приостановить операции по любым картам, выпущенным к своему счету. Держатель дополнительной карты может приостановить операции по карте, выпущенной только на свое имя.

1.7. Все операции, совершенные по карте до момента уведомления Банка об утрате карты или незаконном использовании по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил, считаются совершенными Держателем карты. С момента уведомления Банка об утрате карты ответственность Держателя карты за дальнейшее использование карты прекращается.

1.8. В случае обнаружения или возвращения карты третьими лицами, ранее заявленной похищенной или несанкционированно используемой, в целях безопасности денежных средств на счете карты, Банк рекомендует перевыпустить карту. За Перевыпуск карты Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами.

1.9. При обнаружении карт (-ы), ранее заявленной (-ых) утраченной (-ыми)/похищенной (-ыми) или незаконно используемой (-ыми), Клиент обязан немедленно уведомить Банк по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

II. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР (ПИН-КОД)

2.1. Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с ПИН-кодом (за исключением Виртуальной карты), который необходим при проведении операций в Банкоматах, в ПВН с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в ТСП.

2.2. Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим

лицам или скопированы, немедленно заблокируйте Вашу карту по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

2.3. ПИН-код не может быть затребован ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров (услуг) с использованием сети Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в Банкоматах, ПВН и ТСП).

2.4. Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в Банк для Перевыпуска карты с новым ПИН-кодом и новым номером.

2.5. Если Вы неправильно ввели ПИН-код 3 раза подряд, то Ваша карта будет заблокирована, для снятия блокировки с карты необходимо будет обратиться по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

III. МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПОВРЕЖДЕНИЯ КАРТЫ

3.1. Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.) чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

3.2. Если в результате повреждения (размагничивания) карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в подразделения Банка для ее Перевыпуска.

IV. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИТЫ ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

4.1. Храните карту (реквизиты карты, в том числе чек Банкомата или Терминала, полученные при успешном оформлении Виртуальной карты) в недоступном для окружающих месте.

4.2. Не передавайте карту другому лицу, за исключением кассира.

4.3. Рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

4.4. Во избежание мошенничества с использованием Вашей карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

4.5. При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в Банк по телефонам указанным в разделе 10 настоящих Правил.

4.6. В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в Банкоматах обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются Банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам заблокировать карту по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил, независимо от того, получили ли Вы доступ к Банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен Банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил. Рекомендуем пользоваться для прохода в подобные помещения не банковской картой, а любой дисконтной картой торгового предприятия с магнитной полосой. Перед началом проведения операции в Банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в Банкомат. В названных местах не должны находиться прикрепленные посторонние предметы.

4.7. 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 Вашей карты от незаконного копирования, записанной на ней информации.

4.8. В случае если Вы подключены к услуге «SMS-информирование», при поступлении на Ваш номер телефона сотовой связи SMS о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту по телефонам, указанных в разделе 10 настоящих Правил и перевыпустить карту с новым номером.

V. ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БАНКОМАТЕ

5.1. Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через Банкомат, убедитесь в наличии на Банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

5.2. Инструкции по проведению операции через Банкомат (в том числе информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране Банкомата.

5.3. Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода.

5.4. По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) Банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны Банкоматом.

5.5. Если Банкомат задержал Вашу карту, Вам необходимо срочно заблокировать карту по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил. Не позднее следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на Банкомате, в банк, которому принадлежит Банкомат, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.6. В случае возврата карты, изъятой банкоматом сторонней кредитной организации, в целях безопасности денежных средств на счете карты, Банк рекомендует ее перевыпустить. За Перевыпуск карты Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами.

5.7. Сохраняйте все чеки Банкомата в течение 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней (в том числе и чек об изъятии карты).

VI. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

6.1. Кассир ТСП может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

6.2. В случае если операция проводится с использованием ПОС-терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре ПОС-терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) ПОС-терминала также может привести к отказу в проведении операции.

6.3. По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек (слип). Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название ТСП. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета карты.

6.4. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции.

6.5. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в ТСП по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром ТСП. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 (Тридцати) календарных дней, обратитесь в Банк для оформления претензии.

6.6. Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней. Не выбрасывайте чеки (слипы), на которых отображен полный номер карты.

6.7. В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

6.8. Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 (Девяносто) календарных дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

6.9. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (сеть Интернет, заказ по факсу/телефону):

6.9.1. для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать Web-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о карте. Безопасные Web-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка. Показателем надежности является поддержка сайтом технологии повышенной защиты карт от мошенников Verified by Visa и MasterCard[®] SecureCode[™]. Основу данной защиты составляет технология 3D Secure. Особенно важно наличие подобной защиты в случае оплаты обычной не Виртуальной картой;

6.9.2. с целью предотвращения несанкционированных действий по списанию со счета всей суммы денежных средств, Банк рекомендует для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную карту/Виртуальную карту, предназначенную только для указанной цели. Рекомендуется зачислять на счет данной карты денежные средства в количестве, которое необходимо только для заказа товаров и услуг через сеть Интернет;

6.9.3. регулярно проводите обновление антивирусной программы, операционной системы и вспомогательных программ на компьютере, это поможет вам защитить компьютер от проникновения вредоносных программ;

6.9.4. рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о карте. В случае если покупка совершена с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем 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);

6.9.5. при вводе адреса интернет-сайта в строку браузера, убедитесь в его правильности, так как существуют похожие адреса сайтов, которые могут использоваться в неправомерных целях;

6.9.6. перед совершением покупки необходимо внимательно изучить информацию (включая различные соглашения), размещенные на сайте, перед вводом данных карты. В соответствующие поля электронной формы вводится информация с карты: номер карты, срок действия, фамилия и имя, CVV2/CVC2 код. Данные необходимо вводить в требуемом на сайте формате. Необходимо указать адрес доставки покупки (shipping) и, если требуется, адрес для расчетов (billing). В качестве адреса для расчетов необходимо указать адрес регистрации, указанный при оформлении карты; никогда не сообщайте данные о реквизитах Вашей карты, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету. Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от Банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

6.9.7. если Вы неправильно ввели Код CVC2 5 раз подряд, то Ваша Виртуальная карта будет заблокирована без права дальнейшего её использования.

6.10. Особенности обслуживания Чиповых карт:

6.10.1. если ПOC-терминал поддерживает проведение операций по чипу, операция по оплате товаров (услуг) должна проводиться только с использованием чипа. Кассир должен Вам предложить ввести ПИН-код на выносной клавиатуре ПOC-терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. По окончании операции Вы получаете чек (квитанцию) с надписью «Операция подтверждена вводом ПИН-кода». Подписывать такой чек (квитанцию) нет необходимости;

6.10.2. если ПOC-терминал не поддерживает проведение операций по чипу, операция проводится с использованием магнитной полосы. При этом Вам будет предъявлен для подписи чек (квитанция, слип);

6.10.3. если ПOC-терминал поддерживает проведение операций по чипу, но на ПOC-терминале отсутствует или не настроено устройство для ввода ПИН-кода Вам будет предъявлен для подписи чек (квитанция, слип);

6.10.4. если ПOC-терминал поддерживает проведение операций по чипу, но кассир проводит операцию с использованием магнитной полосы Чиповой карты без объяснения причин Банк Вам рекомендует отказаться от проведения такой операции, особенно если у Вас возникают сомнения в добропорядочности точки обслуживания.

6.11. Особенности обслуживания неперсонализированной карты Visa Instant Issue:

6.11.1. карта Visa Instant Issue не является персонализированной (без нанесения на карту имени и фамилии в латинской транслитерации), но тем не менее, не является анонимной, так как выдается конкретному Клиенту и поэтому на неё также распространяются все требования, указанные в настоящих Правилах, в том числе не передавать карту и ПИН-код третьим лицам;

6.11.2. при получении карты Visa Instant Issue настоятельно рекомендуем установить ежедневный и ежемесячный лимит на совершение операций с использованием карты в торгово-сервисных предприятиях для тех операции, которые возможно совершить без использования ПИН-кода.

VII. КОНТРОЛЬ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТЕ

7.1. Для контроля за движением средств по счету Банк ежемесячно формирует для Вас Выписку, которая может быть получена Вами в подразделениях Банка или по электронной почте (в соответствии с Вашим Заявлением). Если Вы в предыдущем месяце совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Выписки. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Выписке, Вы имеете право подать претензию в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты предъявления Банком Клиенту Выписки по счету. При подозрении на мошенническое использование карты Вам необходимо как можно скорее приостановить действие карты по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

7.2. В случае неполучения Вами Выписки по электронной почте не позднее 10 (Десятого) числа календарного месяца просим Вас обратиться в Службу клиенткой поддержки по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

7.3. Для оперативного отслеживания состояния Вашего счета подключитесь к услуге «SMS-информирование». Это позволит Вам получать SMS на номер телефона сотовой связи об операциях по картам, выпущенным к Вашему счету (как основной, так и дополнительным), изменениях расходного лимита по Вашей карте. Подробная информация об услуге «SMS-информирование» размещена на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.smpbank.ru в разделе «Пластиковые карты» или в подразделениях Банка.

VIII. УТРАТА КАРТЫ

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь со Службой клиентской поддержки по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил. Во избежание компрометации ранее утерянной карты Банк Вам рекомендует её перевыпустить.

IX. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

В случае изъятия карты в ТСП или ПВН требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии карты в Службу клиентской поддержки по телефонам, указанным в разделе 10 настоящих Правил.

X. СЛУЖБА КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В Службу клиентской поддержки Вы можете обратиться по одному из следующих телефонов:

- 8-800-555-2-555 (звонок по России бесплатный),
- 8-800-200-76-46 (звонок по России бесплатный),
- +7 (495) 981-81-81,
- +7 (495) 411-76-46.