

«Общие правила обслуживания физических лиц ОАО «Витабанк»

5.2. Правила пользования международными персональными банковскими картами платежной системы «MasterCard Incorporated», эмитированными ОАО «Витабанк»

Общие положения

5.2.1. Правила пользования картой являются неотъемлемой частью Договора текущего счета с использованием банковской карты, положения которого определены в п.5.1 настоящих Общих правил.

5.2.2. Международная расчетная банковская карта платежной системы «MasterCard Incorporated» (далее – Карта) предназначена для оплаты товаров и услуг на предприятиях торговли и сервиса, а также для получения наличных денежных средств в банкоматах и ПВН банков/финансовых учреждений и выполнения других операций в Российской Федерации и за ее пределами.

5.2.3. Карта является собственностью Банка и выпускается на имя Держателя – физического лица на основании Договора, заключаемого между Держателем и Банком. Держатель является владельцем Счета карты, открываемого на основании Договора.

5.2.4. По заявлению Держателя к его Счету карты на имя указанного им лица может быть выпущена дополнительная Карта. Указанное заявление признается предоставлением такому лицу прав по распоряжению денежными средствами на Счете карты Держателя либо кредитом, предоставляемым Банком в соответствии с Договором о предоставлении кредита в форме «овердрафт». При этом Держатель принимает на себя ответственность за соблюдение таким лицом условий Договора и Правил пользования картой, в том числе в случае изменения Договора и Правил пользования картой.

5.2.5. Карта может быть использована только лицом, имя которого указано на лицевой стороне Карты, и только в течение указанного на ней срока. Карта принимается к оплате до последнего дня указанного на ней месяца и года включительно.

5.2.6. Право Держателей распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете карты, подтверждается набором ПИН или/и подписью. ПИН известен только Держателю, предназначен для предотвращения использования Карты третьими лицами, а также несанкционированного распоряжения средствами на Счете карты.

Получение Карты и ПИН

5.2.7. Карта и ПИН могут быть

получены только лицом, на имя которого выпущена Карта. Держатель дополнительной Карты может получить дополнительную Карту и ПИН только лично явившись в Банк. Банк информирует Держателя о дате получения Карты/дополнительных карт (ПИН) при оформлении Держателем Заявления. Держатель самостоятельно информирует лиц, которым будут выданы дополнительные Карты, о порядке и сроках получения ими дополнительных карт и ПИН.

5.2.8. При получении Карты/ПИН необходимо:

- предъявить лицу, выдающему Карту/ПИН, документ, удостоверяющий личность;
- убедиться в том, что на Карте/ПИН-конверте правильно указаны фамилия и имя и отсутствуют повреждения. Если есть претензии по внешнему виду Карты/ПИН-конверта, то немедленно заявить о них лицу, выдавшему Карту/ПИН;
- подписать Карту на обратной стороне в присутствии лица, выдавшего Карту. Образец подписи используется для дополнительной идентификации лица, совершающего операцию с Картой. Если на Карте отсутствует образец подписи, то впоследствии в принятии Карты к оплате может быть отказано.

Хранение Карты и ПИН

5.2.9. Держатель обязан бережно хранить Карту и ПИН в течение всего срока действия Карты.

5.2.10. Держатель не вправе передавать Карту третьим лицам и использовать ее каким-либо способом, не предусмотренным Договором или Правилами пользования картой.

5.2.11. Во избежание технической неисправности Карту необходимо оберегать от электромагнитных, магнитных и тепловых источников (опасность для Карты представляют кошелек с магнитным замком, телевизор, акустические колонки, магнитола, магнитные прилавки и т.п.), а также от механических повреждений (царапанья, деформации, загрязнения поверхности Карты).

5.2.12. Держатель обязан хранить ПИН в тайне и не раскрывать ПИН третьим лицам, в том числе и сотруднику Банка. Разглашение ПИН ставит под угрозу финансовую безопасность Держателя.

5.2.13. Держатель не должен хранить ПИН вместе с Картой, надписывать его на Карте. Если Держатель забыл ПИН, это означает потерю ПИН и Карты.

Условия обслуживания Карты

5.2.14. Держатель имеет возможность осуществлять расчеты с использованием Карты в

пределах Доступного баланса, установленного Банком.

Информацию о доступном балансе Держатель может получить:

- из Отчета о движении денежных средств;
- из чека, распечатываемого при совершении операции в банкоматах ОАО «Банк ВТБ 24»;
- по телефонам справочной службы поддержки Держателей
8 – 800 – 200 – 30 – 22; 8 (495) 785 – 15 – 15;
- в виде SMS-сообщения после подключения к услуге Банка «SMS-информирование».

5.2.15. Особенности обслуживания

Карты:

5.2.15.1. Для функционирования Карты по Счету карты Банком может быть установлен Неснижаемый остаток.

5.2.15.2. Доступный баланс по расчетным Картам определяется как разница между суммой денежных средств на Счете карты и авторизованными суммами, а также причитающимися Банку, но не списанными со Счета карты суммами комиссионных вознаграждений. Авторизованная сумма — сумма денежных средств, на которую проведена авторизация по Карте, но которая еще не списана со Счета карты.

5.2.16. Особенности обслуживания

Карты с кредитным лимитом:

5.2.16.1. Доступный баланс по Картам с кредитным лимитом определяется как разница между суммой кредитного лимита, установленного Банком в соответствии с кредитным договором, собственных средств Клиента и суммой денежных средств, включающей в себя размер предоставленных кредитов, авторизованные суммы, а также причитающиеся Банку, но не списанные со Счета карты суммы комиссионных вознаграждений.

Операции по Карте

5.2.17. Держатель может совершить операцию с использованием Карты в любом ПВН, банкомате, предприятии торговли (сервиса), где вывешены соответствующие логотипы MasterCard, Maestro.

За выдачу наличных денег по Карте банками/ финансовыми учреждениями, куда Держатель обращается за получением наличных, могут быть установлены комиссии.

Банк может ограничить использование Карты по виду и/или сумме операции и (или) территории, где может быть использована Карта.

5.2.18. При совершении операций и передаче Карты в руки сотрудников предприятий торговли (сервиса) или банка, рекомендуется не выпускать Kartu из поля зрения во избежание ее мошеннического использования. При совершении

операций необходимо по просьбе сотрудников предприятий торговли (сервиса) или банка предъявлять документ, удостоверяющий личность.

5.2.19. При совершении операций получения наличных денег, оплаты покупок или услуг через банкомат или электронный терминал Держатель обязан по запросу подтвердить операцию введением ПИН, известного только ему.

5.2.20. Количество раз, когда Держатель при совершении операции вправе ошибиться в наборе ПИН, ограничивается до трех раз в день. В случае набора неверного ПИН в третий раз, Карта будет изъята. При этом не имеет значения, в течение какого промежутка времени и на каком оборудовании совершались попытки неправильного ввода ПИН.

5.2.21. При оформлении операции оплаты товаров и услуг или получения наличных денег Держателю выдается чек (слип), который должен содержать следующие данные:

- название предприятия торговли (сервиса) или банка (номер оборудования);
- дату совершения операции;
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;
- вид операции;
- код авторизации/authorization code (присутствует, если операция авторизуется);
- сумму операции в валюте платежа;
- другую дополнительную информацию.

5.2.22. При совершении операции необходимо контролировать, чтобы не оформлялись лишние экземпляры чеков (слипов) во избежание мошенничества, и проверять данные полученных чеков (слипов) с суммой реально совершенной операции. В случае неправильного оформления кассиром платежного документа, требуйте его аннулирования. При проверке суммы операции помните, что предприятие торговли (сервиса) не имеет права взимать проценты и иные дополнительные платежи за совершение операции, т.е. товар должен продаваться за ту же цену, что и за наличный расчет. В случае изменения суммы операции со стороны предприятия торговли (сервиса) без вашего согласия вы имеете право отказаться от операции и не подписывать чек (слип).

5.2.23. Держатель должен хранить чеки (слипы) по операциям с Картами, в т. ч. дополнительными Картами, для проверки расчетов, произведенных Банком по операциям с использованием Карт, и предъявлять их Банку по его требованию, а также таможенным органам в качестве обоснования получения и расходования денежных средств за границей. Чек (слип) может быть использован как

доказательство при возникновении каких-либо споров.

5.2.24. Держателю может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных денег, если:

- при авторизации установлено, что на Счете карты отсутствуют или недоступны денежные средства в количестве, необходимом для совершения операции;
- срок действия Карты, указанный на ее лицевой стороне, истек;
- лицевая сторона Карты и подпись на ее оборотной стороне подверглись видимым изменениям;
- подпись Держателя на Карте не соответствует подписи, поставленной им на чеке электронного терминала/слипе;
- персональная информация, указанная на лицевой стороне Карты, не совпадает с информацией, содержащейся в документе, удостоверяющем личность;
- у Держателя отсутствует документ, удостоверяющий личность (в случаях, когда банк/финансовое учреждение или предприятие торговли (сервиса) требует его предъявить);
- Держателем был неверно набран ПИН;
- Карта заблокирована Банком.

5.2.25. В случаях, если Держателю отказано в совершении операции, в неясных ситуациях при выполнении операций с Картой, для получения информации по использованию Карты можно обращаться:

- в справочную службу поддержки Держателей
8 – 800 – 200 – 30 – 22; 8 (495) 785 – 15 – 15;
- в Банк (во время его работы);
- в банк, обслуживающий оборудование, с помощью которого совершается операция;
- при выполнении операции с помощью банкомата – по адресу/телефону, указанному на банкомате.

5.2.26. Держатель вправе вернуть товары или отказаться от услуг предприятия торговли (сервиса), ранее уже оплаченных по Карте. При этом денежные средства будут возвращены только в безналичном порядке путем зачисления на Счет карты.

5.2.27. При совершении операции с помощью импринтера, если операция отменена, или слип по каким-либо причинам испорчен, то все экземпляры слипа должны быть уничтожены работником банка или предприятия торговли (сервиса) в присутствии Держателя.

5.2.28. Если работник банка или

предприятия торговли (сервиса) просит Держателя сдать Карту, ему необходимо это сделать. Все необходимые разъяснения Держатель может получить, обратившись в справочную службу поддержки Держателей по телефонам:

8 – 800 – 200 – 30 – 22; 8 (495) 785 – 15 – 15; или в Банк.

5.2.29. Если Держатель забыл Карту в предприятии торговли (сервиса), банкомате или Карта изъята из-за неисправности банкомата, то он может забрать ее при предъявлении документа, удостоверяющего личность, обратившись в предприятие торговли (сервиса) или в банк, обслуживающий банкомат, соответственно.

После получения Карты Держатель должен обратиться в Банк, по месту ведения Счета карты, и разблокировать Карту в случае, если ее действие было временно приостановлено самим Держателем или лицом, нашедшим Карту.

Порядок пополнения Счета карты

5.2.30. Во избежание осложнений, связанных с невозможностью совершения операции, необходимо своевременно пополнять Счет карты.

В случае если Держатель желает пополнить Счет карты к определенной дате (в том числе, для погашения задолженности по кредиту и процентам), необходимо вносить/перечислять денежные средства на Счет карты заблаговременно (рекомендуется за 3 (три) рабочих дня до указанной даты).

5.2.31. Пополнение Счета карты осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2.32. Пополнение Счета карты может производиться путем:

- осуществления Держателем перевода без открытия счета или перевода со своего счета в Банке или других банках;
- внесения Держателем с использованием Карты в валюте Российской Федерации через POS-терминал наличной валюты Российской Федерации на Счет карты;
- внесения Держателем наличных денег через кассу подразделения Банка;
- осуществления третьими лицами перевода без открытия счета или перевода со своих счетов в Банке или других банках в случаях, разрешенных законодательством Российской Федерации;
- внесения третьими лицами наличных денег через кассу подразделения Банка в случаях, разрешенных законодательством Российской Федерации.

Прекращение использования Карты

5.2.33. Банк имеет право прекратить использование Карты и дополнительной Карты (блокирует возможность использования Карты и дополнительной Карты в случаях, когда операции проводятся с авторизацией) при нарушении Держателем положений Договора и Правил

пользования картой и в случаях, предусмотренных ими.

5.2.34. Держатель имеет право прекратить использование своей Карты и дополнительной Карты до истечения срока ее действия, обратившись в Банк по телефону в порядке, указанном в пп. 5.2.37 – 5.2.41 Правил пользования картой.

5.2.35. Держатель имеет право прекратить использование своей Карты и дополнительной Карты до истечения срока ее действия, обратившись в подразделение Банка, где он ранее оформлял карту или дополнительную карту, и подав соответствующее заявление.

5.2.36. Держатель карты должен по первому требованию Банка вернуть карту и дополнительную карту в Банк. В случае неисполнения указанного требования считается, что карта/дополнительная карта утеряна.

Потеря / хищение Карты и ПИН

5.2.37. Если Держатель обнаружил утрату карты, либо ему стало известно о ее незаконном использовании, ему необходимо немедленно сообщить об этом в справочную службу поддержки Держателей по телефонам: **8 – 800 – 200 – 30 – 22; 8 (495) 785 – 15 – 15**. Любое устное обращение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес Банка. Всю финансовую ответственность за несанкционированное использование карты до даты получения Банком письменного заявления включительно несет Держатель.

5.2.38. Держатель имеет право заблокировать основную и дополнительные карты, а Держатель дополнительной карты – только дополнительную карту.

5.2.39. Ответственность Держателя за дальнейшее использование карты прекращается, за исключением случаев проведения операций без Авторизации, а также когда неправомерное использование карты после указанного уведомления осуществлялось самим Держателем или с его согласия, что, в частности, подтверждается наличием собственноручной подписи Держателя на документе, которым оформлена соответствующая операция и (или) использованием ПИН, а также кроме случая постановки карты в международный стоп-лист.

5.2.40. Держателю следует принять все возможные меры для нахождения утраченной карты. В случае если Держатель нашел карту, ему необходимо немедленно вернуть её в Банк.

5.2.41. Постановка карты в международный стоп-лист:

5.2.41.1. Для исключения проведения по карте операций без Авторизации Держатель может поставить карту/дополнительную карту в международный стоп-лист – список номеров карт, запрещенных к обслуживанию в международных платежных системах, передаваемый во все пункты

обслуживания Клиентов для предотвращения использования утерянных или похищенных карт. Для этого необходимо подать заявление по месту ведения Счета карты и оплатить дополнительные расходы Банка по проведению данной операции в соответствии с Тарифами.

5.2.41.2. Банк не несет ответственность за списание средств со Счета карты Держателя по операциям с картой/дополнительными картами, выполняемым без Авторизации, в течение 14 дней после получения Банком письменного заявления Клиента о постановке карты в международный стоп – лист.