

ПАМЯТКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (ОАО) осуществляет эмиссию банковских карт платежных систем MasterCard Worldwide и «Золотая Корона».

Пластиковая карта международной платежной системы MasterCard Worldwide является платежным средством, предназначенным для безналичной оплаты товаров/услуг (в том числе с использованием банкоматов, в частности для оплаты услуг операторов мобильной связи, жилищно-коммунальных услуг и т.д.), получения наличных денег в пунктах обслуживания владельцев банковских карт платежной системы MasterCard Worldwide и банкоматах на территории России и за рубежом, в том числе в странах СНГ. Использование банковских карт регулируется действующим законодательством РФ, правовыми нормами платежной системы MasterCard Worldwide, договором с КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (далее - Банк), держателем банковской карты (далее - Держателем) и настоящими Правилами.

Карта «Золотая Корона» - это банковская пластиковая карта, предназначенная для безналичных расчетов за товары и услуги. По карте «Золотая Корона» можно рассчитываться более чем в 8700 торговых точках, а также получать наличные в банкоматах и кассах в 70 регионах России, Украины, Казахстана и Киргизии.

Карта является инструментом, с помощью которого вы сможете управлять средствами на специальном банковском счете. Данный счет можно пополнить следующими способами:

1. Внесение наличных денежных средств через кассу Банка непосредственно на счет или через POS-терминал, находящийся в кассе.

2. Внесение наличных денежных средств через банкоматы и платежные терминалы Банка.

3. Безналичным перечислением денежных средств.

Клиент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель может пополнить специальный банковский счет только со своего расчетного счета.

Взимание комиссии за пополнение и иные операции по специальному банковскому счету происходит в размере и в сроки согласно тарифам Банка.

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

2.1. При получении банковской карты распишитесь на ее обратной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

2.2. Никогда не сообщайте персональный идентификационный номер (далее - ПИН) третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

2.3. ПИН необходимо запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

2.4. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

2.5. Банковская карта международной платежной системы MasterCard Worldwide принимается к оплате до последнего дня указанного на ней месяца и года включительно.

- 2.6. У банковской карты платежной системы «Золотая Корона» есть определенный срок действия. По истечении этого срока карта не принимается к оплате в банкоматах и терминалах системы. Продлить карту вы можете у операторов системы «Золотая Корона» в банке или банкомате, выполнив операцию «Продление». Банковская карта продляется автоматически, если вы регулярно, не реже одного раза в четыре месяца, проводите операцию «Пополнение» в банкомате. Получить информацию о сроке действия банковской карты вы можете в любом банкомате системы «Золотая Корона», выполнив операцию «Информация карты».
- 2.7. По истечении срока действия банковской карты она должна быть возвращена в Банк. Новая карта может быть выдана Держателю после уплаты соответствующей комиссии согласно тарифам Банка.
- 2.8. Для пополнения карты платежной системы «Золотая Корона» необходимо вставить карту в приемник терминала или банкомата. Для этого карту нужно повернуть к себе лицевой стороной, на которой нанесен логотип банка. Вставляя карту следует чипом вперед. На цифровой клавиатуре наберите ПИН и подтвердите его, нажав клавишу «Ввод». Затем выберите операцию «Пополнение», введите требуемую сумму и повторно нажмите «Ввод». Чтобы записать на карточку всю сумму со счета, нажмите «Ввод» без введения суммы с цифровой клавиатуры. После завершения пополнения на экране появится информация о средствах на карте до и после операции.
- 2.9. Для осуществления платежа с помощью банковской карты или получения наличных средств в пунктах обмена/выдачи валюты Держатель должен передать банковскую карту кассиру.
- 2.10. Если в помещении торговой организации или пункта обмена/выдачи валюты установлен электронный платежный терминал, кассир может попросить Держателя набрать ПИН на специальной выносной клавиатуре.
- 2.11. Держателю может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных средств, если:
срок действия банковской карты, выбитый на ее лицевой стороне, истек;
лицевая сторона банковской карты и подпись на ее оборотной стороне подвергались видимым изменениям;
персональная информация, выбитая на лицевой стороне банковской карты, не совпадает с информацией, содержащейся в идентификационном документе (паспорте, водительском удостоверении и т.д.);
не получен код электронной авторизации;
карточка внесена в международный стоп-лист;
подпись Держателя на банковской карте не соответствует подписи на торговом чеке или распечатке электронного терминала.
- 2.12. Банк оставляет за собой право заблокировать карту клиента в случае подозрения что операции по карте клиента являются мошенническими
- 2.13. Держатель обязан подписать торговый чек или распечатку кассового терминала, предварительно проверив, что в этом документе правильно указаны номер банковской карты, сумма и дата операции. Держатель несет ответственность за правильность содержащейся в этих документах информации.
- 2.14. Держатель должен в течение 180 дней после расторжения договора с Банком сохранять все документы по операциям с использованием банковской карты и представлять их в Банк для разрешения спорных вопросов.
- 2.15. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги.
- 2.16. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- 2.17. Телефон Банка, указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо иметь при себе контактные телефоны Банка 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.
- 2.18. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с

банковского счета, целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (SMS-информирование), оплата за услугу SMS-информирования взимается согласно тарифам Банка.

2.19. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или иную информацию о банковской карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте.

2.20. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе от имени Банка) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

2.21. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи, которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

2.22. Отражение операций по банковскому счету осуществляется на основании подтверждающих операции документов, день поступления которых в Банк может не совпадать с днем совершения клиентом операций. При этом за счет изменения курсов валют (кросс-курсов) возможно изменение размера суммы денежных средств, подлежащих списанию с банковского счета по операции, совершенной в валюте, отличной от валюты банковского счета. По запросу клиента Банк разъясняет ему порядок осуществления расчетов между кредитной организацией эквайером (организация, осуществляющая расчеты с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдают наличные денежные средства держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций), платежной системой и кредитной организацией - эмитентом, приведший к списанию суммы денежных средств с банковского счета клиента в валюте, отличной от валюты совершенной операции.

3. УТРАТА КАРТОЧКИ ИЛИ ЕЕ НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

3.1. Держатель обязан принимать меры к предотвращению утраты банковской карты и ПИН а и их незаконного использования.

3.2. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

3.3. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Согласно условиям договора с Банком денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

3.4. Любое устное обращение Держателя в Банк в этом случае должно быть немедленно подтверждено письменным заявлением в адрес Банка, по получении которого Банк считает банковскую карту утраченной и направляет ее в стоп-лист.

3.5. Контактный телефон в Банке: +7 (4012) 59-00-99, 59-00-88.

3.6. При обнаружении банковской карты, ранее заявленной утраченной или незаконно используемой, Держатель должен немедленно в письменной форме сообщить об этом в Банк.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ В БАНКОМАТЕ

4.1. Банкомат или АТМ (Automated Teller Machine) - устройство для выдачи наличных денег на основе электронного запроса базы данных клиента, инициируемого информацией, полученной при чтении

магнитной полосы на кредитной карте и специальной секретной информации - ПИН. ПИН вводится вручную с помощью клавиатуры, которая находится на лицевой панели банкомата.

4.2. Кроме цифровых кнопок, служащих для ввода ПИН и для некоторых других операций, на клавиатуре есть три основные функциональные клавиши:

клавиша ввода (часто наз. <OK> и окрашена в зеленый цвет);

клавиша повтора (<CORR> или <CANCEL> желтого цвета);

клавиша остановки (<STOP>).

4.3. Следует помнить, что по конструкции и внешнему виду банкоматы сильно отличаются друг от друга, но есть некоторые общие правила, которых следует придерживаться:

4.4. Перед началом работы:

убедитесь, что на выбранном Вами банкомате присутствует знак платежной системы MasterCard Worldwide или «Золотая Корона»;

произведите внешний осмотр банкомата: есть ли маркировка принадлежности его конкретному банку, исправен ли он. Как правило, у работающего банкомата на дисплее (экране) присутствует приглашение к началу работы, т.е. вводу карты (это может быть картинка, показывающая, как ввести карту или текстовое приглашение к работе). Картинка и текст могут появляться по очереди.

если на экране надпись, смысл которой Вам не понятен, лучше не рисковать и выбрать другой АТМ.

сообщения о неработоспособности на некоторых языках:

Английский: 1) THIS MACHINE IS OUT OF ORDER
2) THE SERVICE IS NOT AVAILABLE

Немецкий: 1) MASCHINE AUSSER BETRIEB
2) ZUR ZEIT KEINE AUSZAHLUNG

3) AUTOMAT ZUR ZEIT LEIDER NICHT BETRIEBSBEREIT

Французский: 1) HORSE SERVICE

2) LE SERVICE N'EST PLUS DISPONIBLE

Испанский: 1) EL CAJERO ESTA FUJERA DE SERVICIO
2) EL SERVICIO NO ESTA DISPONIBLE

Итальянский: 1) DISTRIBUTORE AUTOMATICO NON IN FUNZIONE
2) SERVIZIO MOMENTANEAMENTE NON DISPONIBILE

Голландский: 1) DEZE AUTOMAAT IS DEFECT
2) DEZE DIENST IS MOMENTEEL NIET BESCHIKBAAR

Возможны и другие варианты надписей.

4.5. Если внешний вид банкомата Вас удовлетворил, приступайте к работе с ним:

4.5.1. Введите карту в соответствующую щель (в меньшую, а из большой, если все хорошо, Вы получите деньги). Банковскую карту нужно вставлять согласно инструкции на банкомате. Обычно это положение картинкой вверх, номер и фамилия слева, магнитная полоса внизу. Банковская карта «засасывается» внутрь, а Вам необходимо начать диалог с банкоматом.

4.5.2. Предлагается выбрать язык общения, чаще из четырех: английский, немецкий, французский и местный. Нужно нажать соответствующую клавишу: как правило, это дополнительные функциональные клавиши, выбор которых происходит по позиционному признаку (т.е. местоположению), например, слева внизу, справа вверху и т.п.).

4.5.3. Далее на выбранном Вами языке появится приглашение ввести ПИН: Вы набираете четыре цифры на числовой клавиатуре и обязательно нажимаете функциональную кнопку ВВОДА (чаще зеленого цвета, с названием <OK> или другим).

4.5.4. Если Вы ввели ПИН правильно, далее будет предложено выбрать необходимую сумму и варианты, например 100, 150, 200 и 250 (в местной валюте, если специально не указано другое!)

- 4.5.5. Появится надпись с просьбой подождать, и через некоторое время (10–40 сек) Вы получите деньги и (с некоторой паузой) чек, либо сообщение на экране о причине неудачи.
- 4.5.6. Теперь не забудьте забрать свою карту! У некоторых банкоматов время ожидания всего 30 сек, после чего карта захватывается и для ее возврата придется обращаться в Банк.
- 4.5.7. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «ОТМЕНА», и дождаться возврата банковской карты.
- 4.5.8. Необходимую сумму можно заказывать в несколько приемов, не вводя каждый раз ПИН, а только повторяя операцию выбора суммы. Если Вы чувствуете себя не совсем уверенно, выберите банкомат, стоящий у входа в банк и попросите работника банка помочь Вам.
- 4.5.9. Будьте внимательны и аккуратны при вводе ПИН. ПОМНИТЕ, у Вас только две попытки ввести ПИН, после третьей неудачи карта будет захвачена автоматом, даже если Вы попытаетесь произвести сделку на другом банкомате! Спасти ситуацию в данном случае (2 ошибочных ПИН) может только ввод правильного ПИН. Тогда «штрафной» счетчик аннулируется.
- 4.5.10. Если при попытке получить наличные с помощью банкомата Ваша карточка была удержана банкоматом в связи с его неисправностью или Вашей ошибкой при введении данных, Вам надлежит в течение двух банковских дней (вне Европы - в течение одного банковского дня), следующих за днем удержания Карточки, обратиться в банк - владелец АТМ (банкомата).
- 4.5.11. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк, которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.
- 4.6. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- 4.7. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- 4.8. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
- 4.9. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
- 4.10. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
- 4.11. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- 4.12. Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
- 4.13. После получения наличных денежных средств в банкомате, следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман и только после этого отходить от банкомата).
- 4.14. Следует сохранять распечатанные банком квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с

выпиской по банковскому счету.

4.15. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операции с банковской картой в банкоматах.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ

5.1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверие.

5.2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

5.3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца карты предъявить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем, как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

5.4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «не успешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

5.5. При запросе авторизации на счете Держателя блокируется сумма, на которую авторизация была заказана. Если после получения авторизационного кода по каким-либо причинам сделка не состоялась, Держатель должен убедиться, что представитель торговой фирмы сообщил в процессинговый центр об отмене авторизации.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

6.1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

6.2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте(счете) через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

6.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту.

6.4. Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

6.5. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь, и на которые собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

6.6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте(счете).

6.7. В случае если покупка совершается 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 сохранилась (снова загрузив web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

6.8. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно проводите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Держателю карты необходимо обеспечить сохранность переданных ему экземпляров договора и приложений (дополнений) к нему в течение всего срока действия данного договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.

7.2. Банк рассматривает заявления клиента по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах Банка, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 30 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

7.3. Банк рассматривает заявления клиента по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах кредитной организации - эквайера, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 45 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде. При этом если Банку требуется получение дополнительной информации из международной или российской платежной системы, то срок рассмотрения заявлений клиента увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами международной или российской платежной системой. В случае если по заявлению клиента кредитная организация направила запрос в международную или российскую платежную систему, то кредитная организация сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления.

7.4. Держатель карты несет ответственность перед Банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора текущего счета физического лица с использованием банковских карт в соответствии с условиями указанного договора и действующим законодательством, в частности, за:

- ненадлежащее исполнение своих обязательств по указанному договору;
- недостоверность предоставляемой Банку информации в документах, предусмотренных указанным договором;
- операции по банковскому счету Клиента, совершенные самим Клиентом или его доверенными (уполномоченными);
- ненадлежащее исполнение самим Клиентом или его доверенными лицами соответствующих правил, которые Клиент обязался исполнять в соответствии с условиями указанного договора.

7.5. Банк не несет ответственность за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля и связанные со сбоями в работе внешних систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных.

7.6. Банк не несет ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Держателя, а также установленные там лимиты выдачи наличных средств через банкоматы не совпадают с аналогичными нормами в России и затрагивают интересы Держателя.