

Порядок использования кредитной банковской платежной карточки

1. Использование карточки и ПИН-кода:

1.1. Кредитополучатель берет на себя обязательство держать в тайне свой персональный идентификационный номер, который Кредитодатель предоставляет посредством направления SMS-сообщения (далее - ПИН-код), а также хранить его отдельно от Карточки, так как введение ПИН-кода заменяет его подпись. Карточку имеет право использовать только Кредитополучатель. Запрещается передавать Карточку для использования третьим лицам.

1.2. При использовании Карточки для оплаты товаров и услуг в ОТС, а также при осуществлении операций в ПВН, Кредитополучатель должен ввести на специальном устройстве ПИН-код и/или расписаться на карт-чеке, подтверждающем проведение операции, предварительно убедившись, что в данном карт-чеке правильно указаны номер карточки, дата и сумма операции.

При использовании виртуальной Карточки для оплаты товаров необходимо запросить CVV2 виртуальной карточки в системах «Интернет-банкинг» или «Мобильный интернет-банкинг».

1.3. Совершение операций в банкоматах и других устройствах самообслуживания производится только с вводом ПИН-кода. Подписывая карт-чеки (вводя ПИН-код), Кредитополучатель признает правильность указанной в них суммы и тем самым дает указание Кредитодателю на осуществление операции по Счету. При совершении операции допускается только три попытки неверного ввода ПИН-кода. При утрате ПИН-код не восстанавливается.

1.4. Кредитополучатель должен иметь в виду, что кассиры ОТС и ПВН для идентификации его личности имеют право требовать от него предъявления паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

1.5. В рамках акций Кредитодателем в пользу Кредитополучателя может уплачиваться вознаграждение за совершение безналичных операций с использованием Карточки. Порядок и размер вознаграждения устанавливается Кредитодателем. При этом уплата вознаграждения в период проведения акции осуществляется согласно правилам (условиям) акции, утвержденным уполномоченным органом Кредитодателя. В случае несогласия Кредитополучатель вправе отказаться от полученного в рамках акции вознаграждения в соответствии с правилами (условиями) акции.

1.6. Кредитодатель вправе в одностороннем порядке изменить размер платы (вознаграждения) по операциям при использовании Карточки, определив дату, с которой указанные изменения вступают в силу. Информация об изменениях размера платы (вознаграждения) и сроках их применения размещается на информационных стендах в офисах Кредитодателя и на сайте Кредитодателя.

2. Информационно-консультационная поддержка:

2.1. Круглосуточная сервисная служба Банковского процессингового центра (далее - служба сервиса (поддержки)) осуществляет предоставление следующей информации по тел. 8 (017) 299 25 25:

обеспечение информационной поддержки держателей карточек в нестандартных ситуациях, возникающих при использовании Карточки;

приём и обработка информации об утраченных картах, с целью предотвращения несанкционированного использования Карточки;

разблокировка Карточки после превышения числа неверных попыток набора ПИН-кода.

2.3. Контакт-центр Кредитодателя осуществляет предоставление следующей информации по тел. 136:

комиссионное вознаграждение за операции, совершенные при помощи Карточки;
курсы обмена валют по операциям, совершенным при помощи Карточки;
информация о других услугах, предоставляемых держателю Карточки;
информация о месте нахождения ближайших банкоматов.

3. Способы получения информации о совершенных по Карточке операциях:

услуга «SMS-информирование» - позволяет посредством текстового сообщения на мобильный телефон оперативно получать информацию о состоянии Счета, изменении остатка по Счету;

выписка по Счету на электронный адрес - по желанию Клиента Банк ежемесячно отправляет выписку по Счету в электронном виде на электронный адрес Кредитополучателя;

мини выписка - выписка по Счету, формируемая Кредитополучателем самостоятельно в устройствах самообслуживания, системах «Интернет-банкинг», «Мобильный интернет-банкинг», «Мобильный банкинг» и включающая информацию о девяти последних операциях, совершенных с использованием Карточки;

выписка по Счету в системах дистанционного обслуживания - выписка по счету, формируемая Кредитополучателем самостоятельно в системах «Интернет-банкинг» и «Мобильный интернет-банкинг»;

выписка на бумажном носителе - выписка по Счету, выдаваемая Кредитополучателю ежемесячно, при личном обращении к Кредитодателю по месту учета кредитной задолженности.

Способ получения информации о совершенных по Карточке операциях указывается Кредитополучателем в заявлении-анкете. В случае обнаружения расхождений между операциями, указанными в предоставленной Кредитодателем информации о совершенных по Карточке операциях, и фактически произведенными, Кредитополучатель обязан в течение 10 календарных дней после окончания месяца, в котором совершена операция, по которой обнаружено расхождение, информировать Кредитодателя о выявленных расхождениях. При отсутствии претензий со стороны Кредитополучателя в течение указанного срока, а также в случае, если Кредитополучателем не выбран ни один из способов получения информации о совершенных по Карточке операциях, совершенные по Карточке операции считаются подтвержденными.

При выявлении несоответствия между отраженными в выписке и фактически совершенными операциями Кредитополучатель имеет право инициировать проверку обоснованности отражения операций по счету.

Заявление Кредитополучателя, содержащее требование о признании осуществленной с использованием карточки операции неавторизованной, подается на бумажном носителе или в электронном виде в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты выявления факта несанкционированной операции, но не позднее 70 календарных дней с даты отражения этой операции по Счету.

При отсутствии у Кредитодателя оснований для отказа в признании осуществленной с использованием карточки операции неавторизованной Кредитодатель возмещает списанные со счета Кредитополучателя денежные средства (уменьшает размер задолженности на счете по учету кредитов) в срок, не превышающий 90 календарных дней с даты получения указанного в части второй настоящего пункта заявления. Решение по заявлению о неавторизованной операции должно быть принято Кредитодателем в срок, не превышающий:

45 календарных дней со дня регистрации заявления у Кредитодателя, если операция при использовании карточки произведена на территории Республики Беларусь и (или) в терминале, находящемся на эквайринговом обслуживании банка-резидента;

90 календарных дней со дня регистрации заявления у Кредитодателя, если операция при использовании карточки произведена за пределами Республики Беларусь и (или) в терминале, находящемся на эквайринговом обслуживании иностранного банка.

Уведомление о продлении срока рассмотрения заявления по неавторизованной операции, позволяющей несанкционированно использовать действие карточки, и о результатах рассмотрения заявления осуществляется письменно способом, указанным Кредитополучателем при оформлении заявления, указанного в части второй настоящего пункта, в срок не превышающий 90 календарных дней со дня получения заявления.

4. Рекомендации по безопасному использованию Карточки:

4.1. Общие рекомендации.

4.1.1. При получении Карточки распишитесь на ее оборотной стороне в специальном поле. Наличие подписи на Карточке снизит риск использования ее другими лицами в случае ее утери, кражи. При отсутствии подписи на Карточке либо несоответствии подписи на Карточке и документах, удостоверяющих личность, Карточка считается недействительной и в проведении операции будет отказано, что приведет к изъятию Карточки из обращения. Перепишите номер Карточки и номер телефона службы сервиса (поддержки). Эта информация может пригодиться для блокировки Карточки в случае ее утери либо кражи.

4.1.2. Обеспечивайте условия хранения Карточки, которые исключают всякую возможность ее утери, порчи, копирования данных, несанкционированного и незаконного использования. Не допускайте механических повреждений на Карточке, деформации, загрязнения, воздействия низких и высоких температур, электромагнитных полей, прямых солнечных лучей, влаги, красителей, растворителей, вредных химических веществ и других неблагоприятных факторов, которые могут повлечь потерю работоспособности Карточки.

4.1.3. Не передавайте Карточку другим лицам. Право пользования Карточкой имеет Кредитополучатель, подпись которого проставлена на ее оборотной стороне, а фамилия, имя - на лицевой стороне, если Кредитным договором и правилами платежной системы не установлено, что фамилия, имя Кредитополучателя могут не указываться.

4.1.4. Храните втайне от других лиц конфиденциальные данные о Карточке: персональные данные (фамилия, имя) держателя Карточки, номер и срок действия Карточки, указанный на оборотной стороне трехзначный код проверки подлинности Карточки (при его наличии), ПИН-код, который необходимо запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карточки в неявном виде. Никогда не сообщайте ПИН-код другим лицам, включая родственников, знакомых, работников банков, организаций торговли (сервиса), представителей правоохранительных органов. Не передавайте ПИН-код ни по телефону, ни по электронной почте. Только держатель Карточки должен знать свой ПИН-код.

4.1.5. Настоятельно рекомендуем использовать услугу SMS-информирования. Услуга SMS-информирование позволяет посредством текстового сообщения на мобильный телефон оперативно информировать о состоянии Счета, изменении остатка по Счету. Использование услуги SMS-информирование позволит не только незамедлительно узнать о несанкционированной операции по Счету, но и предпринять необходимые меры в соответствии с настоящим Договором для своевременной блокировки Карточки.

4.1.6. В целях информационного взаимодействия с Кредитодателем целесообразно использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, Интернет-сайтов, обычной и электронной почты), которые указаны в документах, полученных непосредственно у Кредитодателя.

4.1.7. После совершения любых операций с использованием Карточки необходимо сохранять полученные карт-чеки (слипы) для сверки с выпиской по Счету, которую следует регулярно получать для подтверждения совершенных операций в случае возникновения спорных ситуаций.

4.1.8. При обнаружении утери (кражи) Карточки и (или) ее реквизитов, информации о ПИН-коде либо возникновения подозрений, что Карточка и (или) ее реквизиты, информация о ПИН-коде могли быть доступны злоумышленникам, а также возникновения риска несанкционированного использования Карточки и (или) ее реквизитов, ПИН-кода необходимо немедленно обратиться в службу сервиса (поддержки) и следовать указаниям сотрудника.

4.2. Проведение операций с использованием Карточки в банкоматах и инфокиосках.

4.2.1. При выборе банкомата (инфокиоска) желательно избегать плохо освещенных и безлюдных мест. Осуществляйте операции с использованием банкоматов (инфокиосков), установленных в наиболее безопасных местах.

4.2.2. В случае, если поблизости от банкомата (инфокиоска) находятся люди, вызывающие подозрение, следует выбрать другое время для использования данного программно-технического устройства или воспользоваться другим банкоматом (инфокиоском).

4.2.3. Убедитесь, что выбранный банкомат (инфокиоск) принимает имеющуюся Карточку. Логотип на Карточке (VISA, MasterCard, Белкарт и т.д.) и на экране программно-технического устройства и (или) на его корпусе должны быть одинаковы.

4.2.4. Перед проведением операции в банкомате (инфокиоске) внимательно осмотрите его на наличие сомнительных устройств, расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема карточек. В указанных местах не должно быть прикрепленных посторонних предметов (проводов, мини-видеокамер, накладок на клавиатуру или картоприемник). При возникновении подозрений о наличии подобных устройств, не пользуйтесь данным банкоматом (инфокиоском) и по возможности сообщите о подозрениях в банк, обслуживающий данное устройство по телефону, указанному на устройстве.

4.2.5. Не применяйте чрезмерную физическую силу, чтобы вставить Карточку в банкомат (инфокиоск). Если Карточка не вставляется без дополнительных усилий, воздержитесь от использования данного банкомата (инфокиоска).

4.2.6. Если сомнения относительно корректной работы банкомата (инфокиоска) возникли после того, как Карточка помещена в картоприемник, не вводите ПИН-код. Нажмите кнопку для отмены операции и заберите Карточку.

4.2.7. Будьте особенно осторожны, если незнакомые люди предлагают помощь в использовании Карточки в банкомате (инфокиоске). В случае затруднений, возникших при использовании Карточки, не прислушивайтесь к советам посторонних лиц и пользуйтесь только проверенными номерами телефонов Кредитодателя, которые указаны на Карточке либо получены непосредственно у Кредитодателя.

4.2.8. Обращайте внимание на людей, стоящих в очереди у банкомата (инфокиоска), в случае необходимости попросите их отойти на расстояние, с которого они не смогут увидеть вводимый Вами ПИН-код. При вводе конфиденциальной информации находитесь как можно ближе к банкомату (инфокиоску), вводите ПИН-код средним пальцем руки (при этом ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки нажимаются), по мере возможности, второй рукой закрывайте клавиатуру от постороннего взора.

4.2.9. При использовании карточки необходимо внимательно изучать информацию, выводимую на экран банкомата (инфокиоска), и выбирать действия из прилагаемых вариантов в соответствии со своими намерениями либо строго следовать обязательным указаниям, а также проверять правильность вводимых данных.

4.2.10. Не отвлекайтесь во время проведения транзакции, в противном случае возможно случайно совершить некорректную операцию с использованием Карточки. Кроме того, при отсутствии каких-либо действий со стороны Кредитополучателя в течение

установленного времени для данного программно-технического устройства оно может изъять Карточку и (или) деньги.

4.2.11. В случае, если банкомат (инфокиоск) работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого программно-технического устройства, отменить совершаемую операцию, нажав на клавиатуре соответствующую кнопку, и дождаться возврата Карточки.

4.2.12. При неоднократном некорректном вводе ПИН-кода Карточка блокируется и может быть изъята банкоматом (инфокиоском). Возможны случаи, когда период времени, в течение которого фиксируется количество некорректных вводов ПИН-кода, не лимитирован.

4.2.13. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, находясь как можно ближе к банкомату, чтобы не привлекать внимание посторонних лиц, убедиться в том, что Карточка была возвращена банкоматом, дождаться выдачи карт-чека (при его запросе) и только после этого отходить от банкомата.

4.2.14. Последовательность выдачи наличных денежных средств и возврата Карточки в банкоматах разных банков может отличаться. Согласно режиму функционирования банкомата данное программно-техническое устройство может сначала выдавать Карточку, а затем запрошенную сумму денежных средств. Необходимо учитывать данную специфику работы банкоматов и не отходить от банкомата до момента получения Карточки, карт-чека (при его запросе) и денег.

4.2.15. Если при проведении операций с использованием Карточки банкомат (инфокиоск) не возвращает Карточку, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате (инфокиоске), объяснить обстоятельства произошедшего.

4.2.16. Если при совершении операции выдачи наличных денег в банкомате предусмотрено взимание дополнительной комиссии банком, обслуживающим данное устройство, информация относительно размера дополнительной комиссии может быть выведена на экран банкомата.

4.2.17. Если при проведении операции в банкомате (инфокиоске) что-то показалось подозрительным, нажмите кнопку для отмены операции и при первой же возможности проверьте у Кредитодателя, что операция была отменена.

4.2.18. Не оставляйте запрошенный карт-чек в банкомате (инфокиоске).

4.3. Получение наличных денежных средств и проведение операций безналичной оплаты с использованием Карточки в отделении банка.

4.3.1. Все действия работника банка с карточкой должны проходить под наблюдением Кредитополучателя. Не разрешайте работнику банка уходить с Карточкой в другое помещение.

4.3.2. При получении наличных денежных средств либо проведении безналичной оплаты особое внимание обращайте на соответствие указанной суммы и суммы, содержащейся в карт-чеке (слипе).

4.3.3. Работник банка вправе потребовать предъявления паспорта для идентификации держателя Карточки и оформления операции.

4.4. Проведение операций безналичной оплаты с использованием Карточки в организациях торговли (сервиса).

4.4.1. Используйте Карточки в организациях торговли (сервиса), которые вызывают доверие.

4.4.2. При проведении операций в ресторанах, барах, магазинах, отдавая карточку обслуживающему персоналу, не выпускайте ее из поля зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Карточке.

4.4.3. При совершении операции с использованием импринтера или платежного терминала (POS-терминала) кассир может потребовать ввести ПИН-код или подписать карт-чек в соответствии с требованиями, установленными правилами платежных систем, в рамках которых эмитируются карточки, а также предоставить паспорт в целях установления личности держателя карточки.

4.4.4. При проведении операции оплаты в организациях торговли (сервиса) обращайтесь особое внимание на действия кассира, если он пытается провести Карточку через считывающее устройство оборудования больше одного раза. Это позволит предотвратить проведение несанкционированных операций. Обязательно поинтересуйтесь причиной, по которой кассиру необходимо повторно провести Карточку через считывающее устройство оборудования. Такой причиной может стать неудачная попытка соединения с центром авторизации платежной системы, а также и попытка несанкционированного доступа к персональным данным. В обоих случаях операция не будет считаться завершенной, карт-чек печататься не будет. Подтверждением завершения операции (успешной или неуспешной) является печать карт-чека с соответствующей записью (оплата, операция запрещена, так как неверный ПИН-код, операция запрещена, так как не хватает средств на счете и т.д.).

4.4.5. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, не смогут его увидеть.

4.4.6. Перед тем как подписать карт-чек, убедитесь, что сумма, валюта, номер карточки (его часть), дата операции, тип операции, название организации торговли (сервиса) и другие данные, указанные в карт-чеке, верны.

4.4.7. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции требуйте отмены операции и получите ранее оформленный карт-чек (слип) вместе с карт-чеком на отмену операции. В случае отказа по какой-либо причине от использования услуг гостиницы, пункта проката и т.п. требуйте отмены блокировки залоговой суммы.

4.5. Проведение операций безналичной оплаты с использованием Карточки в сети Интернет (если такая услуга предоставляется для данного типа карточек).

4.5.1. Не отвечайте на электронные письма, в которых от имени Кредитодателя или иных организаций, а также граждан просят предоставить персональную информацию, в том числе реквизиты Карточки, в целях их обновления или для регистрации. Постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Свяжитесь с Кредитодателем по номеру телефона, который получен непосредственно у Кредитодателя, чтобы выяснить подлинность письма.

4.5.2. Для оплаты товаров в сети Интернет лучше использовать отдельную карточку (к отдельному счету и с ограниченной суммой денежных средств на нем), предназначенную только для данной цели.

4.5.3. Убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь для совершения покупки, так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомερных действий. Если есть какие-либо подозрения относительно Интернет-страницы, покиньте ее, произведите покупку в другом месте.

4.5.4. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать Интернет-сайты известных компаний, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о Карточке.

4.5.5. Перед совершением операции оплаты товара (услуг) внимательно изучите условия предлагаемого соглашения, в частности все правила предоставления услуг, условия доставки, возврата, возмещения товара, а также процедуру отмены заказа. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях оплаты на них предоставлена на незнакомом языке. В случае возникновения спорной ситуации с организацией торговли (сервиса) сохраняйте любые электронные документы, переписку по

электронной почте, касающуюся попыток разрешения этой ситуации с организацией торговли (сервиса). При невозможности самостоятельно разрешить спорную ситуацию обратитесь к Кредитодателю.

4.5.6. Никогда не сообщайте свой ПИН-код при заказе товаров по телефону или почте и не вводите его в форму заказа на сайте торговой точки. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется.

4.5.7. Если было произведено бронирование гостиницы через Интернет-сайт, но по каким-то причинам не планируется воспользоваться ею, обязательно проведите отмену бронирования через тот же Интернет-сайт согласно указанным на нем процедурам. Получение Кредитополучателем кода отмены бронирования отеля является доказательством того, что бронь действительно отменена. В ином случае за несвоевременную отмену брони гостиница имеет право представить к списанию со Счета сумму денежных средств в установленном ею размере.

4.5.8. Совершайте покупки только со своего компьютера, не пользуйтесь Интернет-кафе и другими общедоступными средствами, где могут быть установлены программы-шпионы, запоминающие вводимые Вами конфиденциальные данные.

4.5.9. Установите на свой компьютер лицензионное программное обеспечение, в том числе антивирусное, и регулярно производите его обновление. Это поможет защитить Ваш компьютер от вирусов и других деструктивных программ, а также от несанкционированного доступа к персональным данным.

5. Порядок замены и изъятия Карточки, блокирование операций по Карточке:

5.1. Если Карточка утрачена либо постороннему лицу стал известен ПИН-код, Кредитополучатель должен немедленно заявить об этом в службу сервиса (поддержки) по тел. 8 (017) 299-25-25. После устного заявления об утрате Карточки Кредитополучатель должен обратиться с письменным заявлением к Кредитодателю.

5.2. Новую Карточку взамен утраченной Кредитодатель выдает по письменному заявлению Кредитополучателя в соответствии с правилами Кредитодателя.

5.3. Кредитополучатель обязан предоставить по требованию Кредитодателя информацию для расследования обстоятельств утраты Карточки. Если Кредитодатель имеет сведения о том, что незаконное использование Карточки произошло с согласия Кредитополучателя, то ответственность за совершенные с

использованием Карточки операции несет Кредитополучатель. При нахождении Карточки, ранее объявленной Кредитополучателем украденной или утерянной, Кредитополучатель должен незамедлительно сообщить об этом Кредитодателю.

5.4. Все Карточки, объявленные украденными или утерянными, заносятся в список недействительных Карточек (стоп-лист) для блокировки операций по ним и подлежат изъятию.