

ПАМЯТКА

Держателям карт ООО КБ «Алтайкапиталбанк»

1. Общие положения

ООО КБ «АЛТАЙКАПИТАЛБАНК» является участником системы страхования вкладов. Денежные средства на банковском счете, открытом для совершения операций с использованием банковских карт, застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

В соответствии со статьей 5 Закона о страховании вкладов, страхованию подлежат только денежные средства клиента, размещенные на банковских счетах, за исключением денежных средств, указанных в части 2 статьи 5 Закона о страховании вкладов.

Карта является собственностью ООО КБ «Алтайкапиталбанк» и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта не действительна. Рекомендуем своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Использование карты регулируется законодательством РФ, договором «Банковского счета для расчетов с использованием банковской карты платежной системы MASTER CARD WORLDWIDE эмитированными ООО КБ «Алтайкапиталбанк», тарифами Банка, Правилами пользования международной банковской картой Платежной системы MasterCard WorldWide эмитированной ООО КБ «Алтайкапиталбанк».

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи.

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

Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных точках, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующей платежной системы.

На Интернет - сайте банка www.capitalbank.ru, на стендах Банка вы можете ознакомиться с информацией об адресах пунктов выдачи наличных ООО КБ «Алтайкапиталбанк», услугах и тарифах Банка по операциям с использованием банковских карт.

Банк, являясь участником международной платежной системы **MasterCard WorldWide**, оказывает следующие виды услуг в области банковских карт:

ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

1. Обслуживание сотрудников предприятия в рамках зарплатного проекта
2. Обслуживание предприятие по корпоративным банковским картам

ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. Открытие банковских карт международной платежной системы **MASTERCARD WORLDWIDE** в валютах – Рубли РФ, Долл. США, Евро:

- **CIRRUS/MAESTRO**

Самая доступная карта вследствие ее невысокой стоимости. Позволяет получать наличные в сети банкоматов и в банках, а также оплачивать покупки и услуги в торговых точках, оснащенных электронными терминалами, работающими в режиме он-лайн. Для любой операции по картам Cirrus / Maestro необходимо считывание данных с магнитной полосы и проведение авторизации.

- **MASTERCARD STANDARD**

Это самые популярные карты в мире, предоставляющие оптимальное соотношение стоимости и спектра предоставляемых услуг. Ставшие стандартом в своей области, они сочетают удобство и высокую надежность, одинаково хорошо подходят для любых видов покупок и снятия наличности. Куда бы вы ни поехали, вы сможете воспользоваться **MasterCard Standard** — с ними работают сотни тысяч банкоматов и более 22 миллиона торговых точек по всему миру. Это наиболее универсальные карты, широко распространенные как в России, так и за рубежом.

- **MASTERCARD GOLD**

Гарантируют своим владельцам высокое качество обслуживания, ряд дополнительных услуг и возможностей. Приобретая карту **MasterCard Gold**, человек получает не просто широкий набор дополнительных услуг, соответствующий уровень сервиса и комфорта (предоставление различных скидок при обслуживании в торговых и сервисных точках по всему миру и т.д.) — он подчеркивает свой высокий социальный статус и положение в обществе.

2. Открытие дополнительных банковских карт;
3. Выдача наличных денежных средств по банковским картам МПС **MASTERCARD WORLDWIDE, UnionCard**, эмитированных как Банком, так и иными кредитными организациями.
4. Пополнение счетов банковских карт, эмитированных Банком.
5. Безналичная оплата товаров и услуг в кассах торгово-сервисных предприятий, на интернет-сайтах торгово-сервисных предприятий.
6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ СМС-ИНФО ДЕРЖАТЕЛЯМ БАНКОВСКИХ КАРТ, ЭМИТИРОВАННЫХ БАНКОМ.

Услуга **СМС-инфо** – продукт Банка, позволяющий клиентам Банка (держателям банковских карт) контролировать состояние расходного лимита своей банковской карты с помощью СМС-уведомлений на сотовый телефон.

2. **Персональный идентификационный номер (ПИН-код)**

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с ПИН-кодом, который необходим при проведении операций в банкоматах, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных точках.

Во избежании использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, 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 карту (см. п. 8. настоящей Памятки).

ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах банка и торгово-сервисных учреждениях).

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в отдел банковских карт Банка для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом и новым номером.

3. Меры предотвращения повреждения карты

Не оставляйте карту вблизи электроприборов, 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.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в отдел банковских карт Банка для ее сдачи и получения новой карты.

4. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств и безналичным путем.

Пополнение счета карты наличными проводится в подразделении ООО КБ «Алтайкапиталбанк» с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность;

Пополнение счета карты безналичным путем проводится переводом с других счетов, открытых в Банке/других кредитных организациях.

При оформлении безналичного перевода необходимо указать все банковские реквизиты счета вашей карты, либо номер Вашей банковской карты (16 цифровых знаков на лицевой стороне карты) при использовании услуги MasterCard MoneySend.

Получить информацию о расходном лимите карты возможно в любом банкомате, в отделе банковских карт Банка, либо с использованием сервиса СМС-инфо.

4. Получение наличных денежных средств в банкомате

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).

Инструкция по проведению операции через банкомат будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции по карте будут возможны только после обращения в отдел банковских карт Банка.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата. В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

Если банкомат задержал Вашу карту, Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п. 8 настоящей Памятки). Не позже 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. В отдельных случаях сотрудник банка, которому принадлежит банкомат может затребовать справку из ООО КБ «Алтайкапиталбанк» о том, что вы действительно являетесь владельцем карты. Данную справку вы можете получить в отделе банковских карт Банка.

6. Оплата товаров и услуг

6.1. Общие положения

Порядок обслуживания покупателя при расчете за товар/услугу в торгово-сервисном предприятии определяется правилами международной платёжной системы MasterCard WorldWide, внутренними правилами обслуживания клиентов торгово-сервисного предприятия.

Для снижения риска использования карты незаконным держателем при расчёте банковской картой в торгово-сервисном предприятии кассир имеет право:

- потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам будет отказано в проведении операции по карте;

- предложить ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода Вам будет отказано в проведении операции. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки. 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.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

6.2. Возврат товара, отмена операции в торгово-сервисном предприятии

Согласно Правил платежной системы MasterCard WorldWide существует два основных метода возврата денежных средств покупателю при возврате товара, отмене операции в торгово-сервисном предприятии:

Reversal (отмена, аннулирование) – отмена операции торгово-сервисным предприятием, если платежный документ не дошел еще до банка - эмитента карты.

Данный вид возврата денежных средств на карту используется торгово-сервисным предприятием, если покупатель инициировал отмену покупки до снятия итогового чека кассиром торгово-сервисного предприятия. В данном случае, операция покупки в торгово-сервисном предприятии не отражается по счету банковской карты Держателя.

Refund (возврат) – возврат денег торгово-сервисным предприятием на карту после прохождения в банке платежного документа (в течение 45 или даже 180 дней после операции).

Данный вид возврата денежных средств на карту используется торгово-сервисным предприятием, если покупатель инициировал отмену покупки после снятия итогового чека кассиром торгово-сервисного предприятия. Для операции Refund представитель торгово-сервисного предприятия обращается в кредитную организацию, обслуживающую установленный терминал для инициирования возврата денежных средств на карту. После осуществления операции Refund лимит банковской карты Держателя подлежит кредитованию в рамках правил международной платёжной системы MasterCard WorldWide. Банк – эмитент производит зачисление суммы возврата на счет банковской карты клиента в день получения из процессингового центра электронного реестра, содержащего информацию о кредитовой операции.

При отмене операции, возврате товара в торгово-сервисном предприятии требуйте от кассира документального оформления операции возврата средств с проставлением его подписи (если необходимо – печатью торгово-сервисного предприятия). В данном случае документами, подтверждающими возврат товара, отмену операции могут выступать чек терминала с надписью «Отмена», акт сдачи товара и прочие документы в рамках действующего законодательства государства, на территории которого расположено торгово-сервисное предприятие.

Сохраняйте кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 45 дней, обратитесь в отдел Банковских карт Банка, для оформления заявления о спорной транзакции.

Возможны ситуации, когда на момент возврата товара/отмены операции в торгово-сервисном предприятии банковская карта, по которой ранее был произведен расчет за товар/услугу является недействующей картой (закрытой). В данном случае, возврат средств на карту торгово-сервисным предприятием невозможен. Клиенту необходимо урегулировать вопрос возврата средств используя другие способы, не противоречащие действующему законодательству государства, на территории которого расположено торгово-сервисное предприятие.

6.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля.

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет держатель карты.

В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на счет карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 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.

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

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей карты. 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 банковской 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.**

7. Контроль операций по карте

Для контроля за движением средств по счету карты ООО КБ «Алтайкапиталбанк» ежедневно для Вас выписки по счету карты, которые могут быть получены в отделе банковских карт Банка.

Если Вы 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 Заявление о спорной транзакции в течение 30-ти дней с даты формирования выписки. При подозрении на мошенническое использование карты Вам необходимо как можно скорее приостановить действие карты (см. п. 8).

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской карты рекомендуется подключить услугу СМС-инфо.

8. Утрата карты

В случае утраты (утери, хищения) карточки, возникновения риска несанкционированного ее использования, Держатель обязан немедленно известить об этом Банк по тел. **(385-2) 35-46-82/38-18-20** или по тел. **(495) 923-06-60, 728-77-88(работает круглосуточно)** для принятия незамедлительных мер по блокировке карточки. При обращении Держатель обязан сообщить личный идентификационный пароль, указанный в Заявлении на выпуск карточки.

Устное обращение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением с подробным изложением обстоятельств утраты и указанием номера карточки, Ф.И.О., срока действия карточки.

В случае утраты карточки за границей Держатель может обратиться в любой банк-член международной платежной системы EuroPay для принятия мер по блокировке карточки.

При обнаружении карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель обязан незамедлительно известить об этом Банк и возвратить обнаруженную карточку в Банк.

9. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств 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 отдел банковских карт Банка.

10. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Соблюдайте рекомендаций, содержащиеся в Памятке, что 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, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

10.1. Общие рекомендации

Будьте очень внимательны и бдительны при использовании карты в странах с повышенным уровнем риска мошенничества: Колумбия, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Тайланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония.

Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от карты в невидном и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

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

При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

В случае утраты (утери, хищения) карточки, возникновения риска несанкционированного ее использования, Держатель обязан немедленно известить об этом Банк по тел. **(385-2) 35-46-82/38-18-20 (факс – 63-62-14) или по тел. (495) 923-06-60, 728-77-88(работает круглосуточно)** для принятия незамедлительных мер по блокировке карточки. При обращении Держатель обязан сообщить личный идентификационный пароль, указанный в Заявлении на выпуск карточки.

Необходимо всегда иметь при себе данные контактные телефоны 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 правонарушений по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно подключить услугу **СМС-инфо**.

При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в ООО КБ «Алтайкапиталбанк» и сообщите о данном факте.

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

В целях информационного взаимодействия с ООО КБ «Алтайкапиталбанк» 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 ООО КБ «Алтайкапиталбанк».

Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также если карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в службу поддержки ООО КБ «Алтайкапиталбанк». До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.

10.2. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

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

Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

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

Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

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.

Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат. Если карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

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 карты.

После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

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

10.3. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

Не используйте карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на карте.

При использовании карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас 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. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

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 банковскому счету.

10.4. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

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

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

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

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

Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления правонарушений.

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

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 сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

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

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет **MasterCard SecureCode**. Подключить данную услугу интернет-верификации можно в секторе банковских карт Банка.

В случае, если Вы подключены к услуге СМС-инфо, при поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п.8. настоящей Памятки).

11. Прочие рекомендации

Следует помнить, что:

- Суммы операций в валютах, отличных от валют Счета, конвертируются в валюту Счета по курсу, установленному действующими тарифами Банка на момент проведения операции по Счету. Курс конвертации, действующий в день совершения Операций, может не совпадать с курсом, действовавшим в день проведения операции по Счету. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензий со стороны Клиента и полностью относится на его счет.
- Блокировка карты возможно не только по инициативе Держателя, но и по инициативе Банка в рамках договора с Держателем.
- Банк может произвести блокировку карты без согласия клиента в следующих случаях:
- По решению государственных органов в рамках действующего законодательства
- В случае неуплаты Держателем комиссий, связанных с использованием карты;
- В случае получения объективных данных об угрозе компрометации карты;
- В случае ошибочного зачисления денежных средств на счет карты Держателя;
- В случае непогашения держателем возникшего неразрешенного овердрафта в срок, указанный в договоре;
- В случае увольнения держателя из числа сотрудников предприятия, обслуживающегося в Банке по зарплатному проекту;
- По другим причинам, влияющим на снижение безопасности использования карты Держателем.

Все комиссии, связанные с использованием банковской карты, взимаются Банком в порядке и в размерах, установленных тарифами банка по операциям с банковскими картами, договором между Банком и Держателем. Тарифы Банка являются публичными и размещены как на интернет-сайте Банка (www.kapitalbank.ru), так и на информационных стендах в местах обслуживания клиентов.

Заключив с Банком договор банковского счета для расчетов с использованием банковской карты Вы должны помнить, что обе стороны несут ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ и данным договором. После подписания договора банковского счета для расчетов с использованием банковской карты храните договор в течении всего срока его действия и не менее 3-х лет со дня его прекращения.

В случае возникновения необходимости опротестования той, или иной операции по карте Держателя, последний должен обратиться в Банк и заполнить заявление установленной формы. Банк рассматривает заявления Держателя по операциям, совершенным с использованием банковской карты в устройствах Банка, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, в течение 30 календарных дней с даты подачи заявлений в письменном виде.

Банк рассматривает заявления Держателя по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах, устройствах сторонней кредитной организации, 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 платежной системы, то срок рассмотрения заявлений Держателя увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами международной платежной системой. В случае если по заявлению клиента кредитная организация направила запрос в международную платежную систему, то кредитная организация сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления в письменной форме.

12. Поддержка клиентов

Отдел банковских карт Банка

г. Барнаул, ул. Л.Толстого 38-а.

Режим работы: ПН-ЧТ – 9-00 – 16-00

ПТ – 9-00 – 15-00

Время работы может быть скорректировано в связи с праздничными и предпраздничными днями.

Тел.: (3852) 35-46-82/38-18-20. Факс – 63-62-14

Функции:

- принимает сообщения (с последующей блокировкой) об утрате карты / подозрении на мошенническое использование карт и консультирует о порядке действий в этих ситуациях;
- дает рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных ситуаций или неправомерных отказов при обслуживании карты, отвечает на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт;
- производит выдачу/замену карт;
- консультирует Держателя по любым вопросам пользования картой;
- принимает заявки на опротестования спорных операций;
- прочее.

Круглосуточная служба помощи

Режим работы – круглосуточно

Тел.: (495) 923-06-60 ,728-77-88

Функции:

- принимает сообщения (с последующей блокировкой) об утрате карты / подозрении на мошенническое использование карт и консультирует о порядке действий в этих ситуациях.

