

Памятка держателя банковских карт КБ «Метрополь» ООО

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Карта является собственностью КБ «Метрополь» ООО (далее – Банка) 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. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

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 устройствах самообслуживания (банкоматы, информационно-платежные терминалы), на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. ПИН-код

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

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, 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. ____ 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, платежных терминалах** и торгово-сервисных учреждений).

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в КБ «Метрополь» ООО для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом и новым номером.

2. Меры предотвращения повреждения карты

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей.

Не храните карту в портмоне или сумке с сильной магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

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. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в КБ «Метрополь» ООО для ее сдачи и получения новой карты в сроки, установленными Договором.

3. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

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.

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.

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

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

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

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

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно заблокировать карту посредством услуги СМС-информирования, воспользовавшись Руководством по использованию, и/или сообщить об этом в call -центр по телефону +7 (495) 644-00-04 (круглосуточно), и/или в отдел пластиковых карт КБ «Метрополь» ООО по телефону +7 (499) 764-52-72 (с 9-30 до 18-00 по московскому времени).

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на банковскую карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в **устройствах самообслуживания** обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются **устройства самообслуживания**, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к **устройству самообслуживания** или нет. Перед началом проведения операции в **устройстве самообслуживания** осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в **устройство самообслуживания**. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам отдела пластиковых карт КБ «Метрополь» ООО. Операцию с использованием карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.

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

В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перегружается), следует отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», дождаться возврата банковской карты и отказаться от использования такого банкомата.

При проведении операции снятия наличных денежных средств банкомат запрашивает ПИН-код, после чего Вы выбираете сумму, которую хотите снять с банковского счета. Некоторое время банкомат обрабатывает Ваш запрос, возвращает Вам банковскую карту, после чего выдает денежные средства и распечатывает квитанцию (если требуется). Только убедившись, что банковская карта Вам возвращена, средства получены Вами в запрашиваемом размере, квитанция получена, Вы odchодите от банкомата.

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 обратиться в Банк Метрополь с заявлением о произошедшем и следовать инструкциям сотрудников Отдела пластиковых карт.

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: Verified by Visa и MasterCard SecureCode.

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, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

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 с предельным лимитом.

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

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 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.

При поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений (СМС-уведомлений) о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту в соответствии с Руководством по использованию СМС-информирования, связаться с отделом пластиковых карт КБ «Метрополь» ООО +7 (499) 764-52-72, сдать карту в банк и перевыпустить с новым номером.

Телефоны службы поддержки держателей банковских карт и телефон КБ «Метрополь» ООО, выпустивший пластиковую карту, указаны на оборотной стороне банковской карты. Необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны банка и службы поддержки на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде, чтобы в случае утраты карты Вы смогли связаться с банком или службой поддержки и заблокировать карту.

При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-коде), не сообщайте их. Позвоните в Банк Метрополь, выдавший банковскую карту, и сообщите о данном факте.

Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе от имени Банка Метрополь, выдавшего банковскую карту) 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.

В целях информационного взаимодействия с Банком Метрополь, выпустившим банковскую карту, 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 Банке Метрополь.

4. Индивидуальные лимиты по картам

С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета, целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте до конца срока ее действия. Владелец счета карты предоставлена возможность осуществлять контроль расходования средств по счету карты (в т.ч. с целью сокращения рисков от мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления лимитов для карт, выпущенных к счету (как Основной, так и Дополнительных).

Держателем Основной карты могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца (операции в торгово-сервисной сети)
- лимит на совершение безналичных операций в сети Интернет в течение месяца

Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, представленного клиентом в КБ «Метрополь» ООО.

5. Общие правила и некоторые особенности проведения операций оплаты товаров и услуг

5.1. Проведение операций оплаты в предприятиях торговли и предоставления услуг:

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано.

Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек. 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.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в КБ «Метрополь» ООО для оформления заявления о спорной транзакции.

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

5.2 Проведение операций оплаты в гостинице:

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните их стоимость – стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;
- убедитесь в правильности составления счета; сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и при получении отчета по счету карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

5.3 Аренда 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.

5.4 Проведение операций оплаты в сети Интернет:

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, а перед www обязательно будет надпись [https](https://), что свидетельствует о поддержании протоколом [http](http://) шифрования данных.

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 это мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов банковской карты для проведения несанкционированных операций.

Во избежание компрометации банковской карты и ПИН-кода к ней ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

6. ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ УТЕРИ / КРАЖИ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ, ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ СПИСАНИЙ ПО ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЕ

6.1. В случае **утраты / кражи** платежной карты необходимо **немедленно заблокировать карту** посредством услуги СМС-информирования или позвонив в Центр поддержки клиентов по телефону +7-495-6440004. На сайте банка www.metropolbank.ru необходимо заполнить Заявление на блокирование карты, в котором уведомить Банк о факте и обстоятельствах утраты, или подать аналогичное заявление непосредственно в банк (в главный или дополнительный офис). По факту устного заявления Банк также может приостановить действие платежной карты, но Держатель / Держатель дополнительной карты **обязан** в течении **трех дней** подать письменное заявление о блокировке карты в главный офис Банка / дополнительный офис Банка или воспользоваться формой заявления на сайте Банка. По получению письменного уведомления Банк возобновляет расчеты по СКС путем выпуска новой платежной карты, если остаток денежных средств на СКС позволяет это сделать.

6.2. В случае выявления Держателем / Держателем дополнительной карты **несанкционированных списаний** необходимо **немедленно заблокировать карту** посредством услуги СМС-информирования или позвонив в Центр поддержки клиентов по телефону +7-495-6440004. После блокирования карты необходимо подать заявление о блокировке на сайте банка www.metropolbank.ru, заполнив форму на блокирование карты, указав обстоятельства утраты, или подать аналогичное заявление непосредственно в банк (в главный или дополнительный офис). Несанкционированные операции, прошедшие **до блокировки карты** Держателем / Держателем дополнительной карты, будут оспариваться Банком согласно Регламента претензионной работы Банка после заполнения Держателем / Держателем дополнительной карты заявления о несогласии с транзакциями. Заявление можно написать в главном офисе Банка / дополнительном офисе Банка, также заявление о несогласии с транзакциями можно подать в Банк через сайт Банка www.metropolbank.ru. Операции, которые пройдут **после блокировки карты** Держателем / Держателем дополнительной карты, будут возвращены клиенту не позднее следующего рабочего дня следующего за днем списания средств со счета Держателя согласно расчетных реестров, полученных из платежных систем и процессингового центра (в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»)

Подтверждением для Банка и службы поддержки, что звонящий является держателем карты Банка Метрополь, служит **ПАРОЛЬ**, который держатель указал в заявлении на выпуск банковских карт.

Банк Метрополь (Отдел пластиковых карт): **(499) 764-52-72** (с 9:30 до 18:00 в будние дни)
Служба поддержки держателей карт: **(495) 644-00-04** (круглосуточно)