

# **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ**

## **I. Общие положения**

- 1.** Международная банковская карта (далее - Карта) является электронным средством платежа для безналичной оплаты товаров и услуг в сети торгово-сервисных организациях и получения наличных денежных средств в банкоматах (далее - Банкомат) и пунктах выдачи наличных (ПВН), обозначенных логотипом международной платежной системы MasterCard Worldwide в России и за рубежом.
- 2.** Карты ЗАО КБ «ТЕТРАПОЛИС» (далее – Банк) предоставляются на срок один год и три года. Картой можно пользоваться до последнего дня месяца, указанного на ее лицевой стороне (включительно).
- 3.** Карта персональная, имя и фамилия держателя (далее - Держатель) указываются на Карте латинскими буквами. Их написание должно совпадать с написанием в заграничном паспорте. Допускается расхождение в написании не более 2 символов.
- 4.** Карта не может быть передана другому лицу или скопирована. При получении Карты Держатель должен расписаться на панели для подписи на обратной стороне Карты в присутствии сотрудника Банка. Без подписи Карта считается недействительной.
- 5.** Вместе с Картой Держателю Банк должен передать персональный идентификационный код (ПИН-код) в запечатанном конверте. ПИН-код используется Держателем в качестве электронной подписи при совершении операций в торговых точках и банкоматах.
- 6.** Помните - Ваша Карта вместе с ПИН-кодом является «ключом» к Вашему Счету. ПИН-код не должен быть известен другим лицам. Лучше всего запомнить ПИН-код. Если это трудно сделать, запишите его в недоступном для посторонних лиц месте. Не пишите ПИН-код на Карте. Операции с использованием ПИН-кода признаются совершенными Держателем и оспариванию не подлежат.
- 7.** Храните Карту в безопасном месте. Во избежание компрометации Карты (Компрометация – событие, определенное Держателем как ознакомление неуполномоченным лицом (лицами) с его ПИН-кодом и/или номером его карты и/или CVV2/CVC2 кодом) не оставляйте ее в местах, где кто-то сможет взять Вашу Карту и скопировать ее номер, образец подписи и другие данные.
- 8.** В целях безопасности Карта выдается Держателю заблокированной. Для активации Карты необходимо провести любую операцию с вводом ПИН-кода в банкомате любого банка.
- 9.** Некоторые Карты выпускаемые Банком оснащены чипом. Чип – это микропроцессор, содержащий зашифрованную информацию о Держателе Карты, его счете и другие данные, необходимые для совершения транзакции. Он обеспечивает максимальный уровень защиты Карты от копирования данных мошенниками и более устойчив к воздействию внешней среды, чем магнитная полоса.
- 10.** Все Карты, выпускаемые Банком, оснащены магнитной полосой. Магнитная полоса, как и чип, содержит реквизиты Карты, необходимые для проведения операций. Операция, в зависимости от вида Карты и обслуживающего устройства, может быть проведена либо с использованием чипа (более защищенный способ, требующий обязательного ввода ПИН-кода), либо с использованием магнитной полосы.
- 11.** На все типы Карт, эмитируемые Банком, кроме Maestro нанесен код CVV2/CVC2. Это трехзначный код, необходимый для дополнительной авторизации при совершении оплаты за товары и услуги через сеть Интернет. Чаще всего его наносят вместе с последними четырьмя цифрами номера Карты на обороте Карты, рядом с полосой для подписи. Ни при каких обстоятельствах данная информация не должна передаваться третьим лицам в разговоре, в том числе по телефону или в письме.
- 12.** Предохраняйте Карту от механических повреждений и от воздействия электромагнитных полей (автомобильные сигнализации, мобильные телефоны, компьютеры и т. п.) во избежание повреждений магнитной полосы.
- 13.** Банк информирует Держателя о совершении каждой операции по Карте путем направления Держателю соответствующего уведомления двумя способами:
  - 1)** Направляя уведомление на адрес электронной почты Держателя, который указывается в заявлениях установленной формы. Держатель несет полную ответственность за последствия указания с ошибками адреса электронной почты. При направлении Банком уведомления, уведомление считается полученным Держателем в дату отправления уведомления. При отправке уведомлений по электронной почте через сеть Интернет Банк не гарантирует и не несет ответственности за сохранение конфиденциальности пересылаемой информации;
  - 2)** Направляя уведомление на номер мобильного телефона, который указывается в заявлении установленной формы, при условии исполнения Держателем обязательств по оплате смс-информирования в соответствии с действующими Тарифами Банка. Держатель несет полную ответственность за последствия указания с

ошибками номера мобильного телефона. При направлении Банком уведомления, уведомление считается полученным Держателем в дату отправления уведомления.

**14.** Банк не информирует Держателя в случае непредоставления Держателем Банку сведений об адресе электронной почты и/или номере мобильного телефона, а также в случае неисполнения Держателем обязательств по оплате смс-информирования. При наличии у Держателя адреса электронной почты и номера мобильного телефона Банк самостоятельно определяет способ доставки уведомления. Банк вправе поручить другому юридическому лицу информировать Держателя о совершении каждой операции по его Карте.

**15.** Держатель признает и согласен с тем, что в случае непредставления в установленный срок адреса электронной почты/ неподключения СМС-информирования будет информироваться посредством личного обращения в Банк, а до обращения, операции совершенные по Карте являются подтвержденными Держателем.

**16.** В случае изменения номера мобильного телефона, адреса электронной почты Держатель обязан немедленно уведомить Банк.

**17.** В случаях, предусмотренных Федеральным законом РФ №115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" Банк имеет право:

- расторгнуть Договор с Держателем в случае принятия в течение календарного года двух или более решений об отказе в выполнении распоряжения Держателя о совершении операции на основании действующего законодательства Российской Федерации;

- отказаться от заключения настоящего договора в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

## **II. Порядок проведения операций**

**18.** Все расчёты за товары и услуги, а также операции получения наличных с помощью Карты осуществляются в пределах суммы расходного лимита.

**19.** По требованию Держателя Банком предоставляются выписки за указанный им период, в течение которого совершались операции по Карте. Суммы совершенных операций в выписке указываются как в рублях РФ, так и в валюте авторизации. Держатель обязан самостоятельно контролировать состояние своего счета.

**20.** В случае несогласия Держателя с операциями, указанными в уведомлении Банка, Держатель может оспорить операции, проведенные по его Карте, **немедленно сообщив в Банк** по телефону, указанному в настоящих Правилах и подав в Банк письменное заявление установленной формы, но не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Банк рассматривает заявление от Держателя не более 30 календарных дней со дня получения вышеуказанного заявления, а также не более 60 календарных дней со дня получения заявления в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

## **Использование Карты в торгово-сервисной сети**

**21.** Для совершения операции по оплате товаров и услуг Держатель предъявляет кассиру Карту. Кассир считывает информацию с Карты с помощью электронного терминала или кассового аппарата и направляет запрос в Банк (для карт Maestro и карт с чипом дополнительно потребуется ввод ПИН-кода). В случае если Банк одобрит транзакцию, Вы получите чек, в котором необходимо в обязательном порядке проверить сумму операции и поставить подпись. В ином случае Вы получите чек с отказом. Кассир сверит Вашу подпись с подписью на Карте и вернет Карту и копию чека. Описанная процедура является стандартной, однако для дополнительной защиты кассир может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность.

**22.** Не следует использовать Карту в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Также при проведении операции по Вашей Карте не передавайте ее другим лицам, за исключением кассира. Требуйте проводить операции с использованием Карты в Вашем присутствии. Старайтесь не допускать исчезновения карты из поля зрения даже на незначительное время.

**23.** Обязательно проверяйте правильность суммы в кассовом чеке, перед тем как ставить на нем свою подпись. Без Вашей подписи на чеке оплата недействительна.

**24.** Если возникла необходимость в оформлении второго комплекта чеков, например, когда на первом плохо пропечатались буквы или цифры или кассир ошибся при его оформлении, предыдущий комплект должен быть уничтожен в Вашем присутствии, а транзакция отменена (Вы должны получить чек об отмене

операции).

**25.** В случае если при попытке оплаты Картой имела место неуспешная операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующего контроля отсутствия указанной операции в выписке по банковскому счету.

**26.** Сохраняйте кассовые чеки для самостоятельного контроля расходов: при получении выписки Вы сможете сверить списанные суммы с Вашими реальными покупками.

**27.** Рекомендуются также подключить услугу sms-информирования (если она не входит в набор дополнительных услуг по Вашей Карте), чтобы оперативно контролировать состояние счета после каждой операции.

**28.** Если Вы решили отказаться от покупки – верните покупку в магазин, предъявите документ, удостоверяющий личность, чек и Карту, с помощью которой была совершена покупка. Кассир выполнит операцию возврата, и деньги будут возвращены на счет Карты в течение нескольких дней. Сумма покупки наличными не возвращается.

**29.** Некоторые торговые точки (например, гостиницы, пункты проката автомобилей) в качестве гарантии платежеспособности Держателя до фактического оказания услуг блокируют необходимую сумму на счете карты, как при проведении оплаты. Окончательная сумма списывается со счета только после оказания услуг. Если услуга не оказана – сумма будет разблокирована в течение 30 дней.

**30.** Банк не несет ответственности за возможные отказы торгово-сервисных предприятий и ПВН к принятию к оплате Карты по какой-либо причине.

### **Порядок использования банкомата**

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

**32.** Перед использованием Банкомата Держатель обязан убедиться в том, что данный Банкомат обслуживает Карты платежной системы MasterCard Worldwide (на Банкомате должен быть соответствующий логотип платежной системы).

**33.** Также в целях безопасности осмотреть Банкомат на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема карт (например, неровно установленная клавиатура набора ПИН-кода). В случае обнаружения указанных устройств, следует воздержаться от использования Банкомата и сообщить о своих подозрениях сотрудникам Банка по телефону, указанному на банкомате.

**34.** Для проведения операции по Карте вставьте ее в соответствующее отверстие в Банкомате, введите ПИН-код и следуйте инструкциям на экране. Управление Банкоматом производится путем выбора команд с помощью кнопок, расположенных либо слева и справа от монитора и на цифровой клавиатуре, либо на экране.

**35.** 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.

**36.** При трехкратном неправильном наборе ПИН-кода действия с Картой расцениваются Банком как мошеннические и Карта блокируется. В этом случае Вам необходимо обратиться в Банк.

**37.** 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 «Отмена», и дождаться возврата Карты.

**38.** При изъятии ("аресте") Карты Банкоматом Держатель должен обратиться в Банк. Если после ареста Карты Банкомат не выдал соответствующего сообщения, Держатель должен немедленно заблокировать Карту путем обращения в Банк.

**39.** Банкоматы выдают денежные купюры определенного номинала. Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа Банкомата (обычно, от 20 до 60 купюр).

**40.** Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора, либо вводится Держателем. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр, указанным на Банкомате. Вводимая сумма не должна превышать максимально указанную на Банкомате. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме.

**41.** После проведения операций в Банкомате необходимо своевременно забирать Карту, возвращаемую Банкоматом, и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Банкомата в течение 20 (двадцати) секунд Карта

и/или деньги "арестовываются" ("заглатываются") Банкоматом как забытые Держателем. Банк не гарантирует возврат Карты и/или денежных средств, не извлеченных из Банкомата в течение 20 секунд с момента предложения Банкомата получить Карту и/или денежные средства.

**42.** После получения денежных средств в Банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождавшись выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку(кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

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

**44.** Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в Банкоматах.

### **Использование Карты для оплаты в сети Интернет**

**45.** Оплата покупок в сети Интернет возможна по всем Картам, выпускаемых Банком (по Картам типа Maestro только в рамках услуги интернет-банка HandyBank).

**46.** Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг. Сайт должен содержать контактные данные, в том числе телефоны, почтовый адрес и электронную почту для личных или удаленных обращений Держателей.

**47.** Также следует обязательно убедиться в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

**48.** Для оформления покупки следует внимательно изучить информацию (включая различные соглашения), размещенные на странице, где необходимо ввести данные Карты. Желательно распечатать страницу с указанием наименования товара и суммы оплаты для случаев неправильного списания суммы покупки с Карты.

**49.** На странице сайта в соответствующие поля электронной формы необходимо ввести информацию с Карты: номер Карты, срок действия, фамилию и имя Держателя, CVV2/CVC2 код. Данные необходимо вводить в требуемом на сайте формате. Следует также указать адрес доставки покупки (shipping) и, если требуется, адрес для расчетов (billing). В качестве адреса для расчетов необходимо указать Ваш адрес регистрации, указанный при оформлении Карты. Об успешности проведения транзакции Вам сообщат по e-mail или другим способом, предусмотренным процедурами магазина.

**50.** Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу. Не сообщайте персональные данные или информацию о счете Карты через сеть Интернет, например пароли доступа к ресурсам Банка, установленный лимит овердрафта, историю операций.

**51.** Некоторые торговые точки для проверки правильности введенных Вами Карты производят блокировку небольшой суммы денежных средств, как правило, не более 2 долларов США. В специальном поле необходимо указать точную сумму заблокированных средств, уточнить которую можно по телефону круглосуточной службы поддержки 8(800) 333-03-03(звонок по России бесплатный). Заблокированная сумма будет разблокирована через месяц и станет доступна для дальнейшего использования.

**52.** Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о счете Карты. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию.

**53.** С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со счета Карты рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную Карту, предназначенную только для указанной цели. Также рекомендуется зачислять на счет карты только такую сумму денежных средств, которая необходима для заказа товаров и услуг через сеть Интернет.

**54.** Для обеспечения безопасности расчетов по Карте в сети Интернет рекомендуется установить на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление и обновление других используемых программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это поможет защититься от проникновения вредоносного программного обеспечения.

### **Пополнение Карты**

**55.** Пополнить Карту возможно следующими способами:

- В кассах Банка
- В банкоматах «Промсвязьбанка» с функцией приема наличных

- В платежных терминалах Банка
- Переводом из другого банка по реквизитам счета Карты
- Переводом с Карт сторонних банков

**56.** В кассах Банка возможно пополнение Карты, как самим Держателем, так и его представителем. Для пополнения Карты Держателю необходимо самому непосредственно обратиться в кассу Банка, имея при себе Карту и документ, удостоверяющий личность, и далее следовать инструкциям кассира. При пополнении Карты представителем Держателя, представителю необходимо обратиться в Отдел пластиковых карт Банка.

**57.** Для пополнения Карты в банкоматах «Промсвязьбанка» с функцией приема наличных необходимо: вставить Карту в Банкомат, ввести ПИН-код, выбрать пункт меню «Прием наличных» и валюту операции, сложить в стопку купюры (любого достоинства, до 40 штук) и вставить в приемное окно Банкомата. Банкомат пересчитает сумму и отобразит ее на экране. Далее необходимо подтвердить внесение суммы на Карту, либо отказаться, если требуется. По окончании операции необходимо взять чек и сохранять его до тех пор, пока средства не поступят на Карту.

*Важно!* Не используйте монеты, ветхие и поврежденные купюры. Не скрепляйте купюры резинкой или скрепкой. Это повредит банкомат, а Ваши средства будут задержаны Банкоматом и возвращены только после рассмотрения заявления.

**58.** Для пополнения Карты в платежных терминалах Банка необходимо на самом платежном терминале зайти в меню «Пополнение карты/Пополнение карты Банка Тетраполис», ввести все необходимые данные, внести сумму и осуществить платеж. Однако стоит учитывать, что зачисление денежных средств на Карту осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем осуществления перевода на Карту. Чек необходимо сохранять до тех пор, пока средства не поступят на Карту.

**59.** Для перевода денежных средств из другого банка необходимо предоставить реквизиты для безналичного перечисления денежных средств на счет Карты. Обращаем внимание, что возможно при осуществлении такого перевода Вам подлежит уплатить комиссию в соответствии с тарифами соответствующего банка, чьими услугами Вы воспользовались.

**60.** Для осуществления перевода с Карт сторонних банков необходимо ознакомиться с возможностями и условиями такого перевода в банке, с Карты которого будет осуществлен перевод.

### **III. Блокировка действий Карты**

**61.** Держатель должен немедленно сообщить об утере, краже, несанкционированном использовании Карты позвонив по телефону круглосуточной службы поддержки «Промсвязьбанка» **8(800)333-03-03** (звонок по России бесплатный), **+7(495) 787-33-33**, либо по телефону Банка **(812) 640-60-02** и назвать кодовое слово, которое было указано Держателем в заявлении на персонализацию Карты. Держатель должен незамедлительно подать в Банк письменное заявление об утере, краже или несанкционированном использовании Карты. До момента получения Банком письменного сообщения Держатель несет ответственность за несанкционированное использование Карты.

**62.** Банк может в одностороннем порядке заблокировать Карту Держателя. В этих случаях Банк изменяет статус Карты соответственно на:

Отказ в авторизации - статус, не позволяющий Держателю Карты операции с ее использованием. В этом случае статус Карты может быть изменен на действующий.

Аннулированная - статус, не позволяющий Держателю Карты проводить операции с ее использованием. Карта со статусом «Аннулированная» подлежит немедленному возврату в Банк. В случае проведения операции с использованием Карты с данным статусом Карта будет изъята при попытке ее использования (банкоматом, кассиром торговой точки и т.п.). Статус Карты «Аннулированная» не может быть изменен.

**63.** При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной, похищенной или незаконно используемой, Держатель обязан немедленно сообщить об этом в Банк по телефону **(812) 640-60-02**, после чего доставить ее по адресу г. Санкт-Петербург, Крестьянский пер., д.5

### **IV. Услуги службы Клиентской поддержки**

**64.** В экстренных случаях Держатель может воспользоваться услугами круглосуточной службы Клиентской поддержки «Промсвязьбанка», позвонив по телефону: **8(800)333-03-03** (звонок по России бесплатный) **+7(495) 787-33-33** и назвав оператору службы кодовое слово, которое было указано Держателем в заявлении на

персонализацию Карты. По возникающим вопросам Держатель может обращаться в Банк, тел. (812)640-60-02.  
Режим работы Банка: Пн-Чт с 09:00-18:00 часов, Птн. с 09:00-17:00 часов

**65.** По адресу г. Санкт-Петербург, Крестьянский пер.д.5, Держатель может лично:

- получить сведения о своём текущем расчётном лимите;
- осуществить разрешение спорных, конфликтных ситуаций (отказ в приеме к оплате банковской Карты, отказ в авторизации и т.д.) в режиме реального времени;
- объявить недействительной или заблокировать основную и/или дополнительные Карты при утере/краже или их незаконном использовании;
- получить любую другую справочно-консультативную информацию, касающуюся использования Карты.