

Правила пользования международными персональными банковскими картами VISA и MasterCard, эмитированными ОАО «Банк ВТБ Северо-Запад»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора о получении и использовании международной расчетной банковской карты, эмитируемой ОАО «Банк ВТБ Северо-Запад» и договора о получении и использовании международной кредитной банковской карты, эмитируемой ОАО «Банк ВТБ Северо-Запад» (далее – Договор).

1.2. Международная банковская карта VISA, MasterCard (далее - Карта) предназначена для оплаты товаров и услуг в предприятиях торговли и сервиса, а также для получения наличных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных банков/финансовых учреждений и выполнения других операций в Российской Федерации и за ее пределами.

1.3. Карта является собственностью Банка и выпускается на имя физического лица (далее – Клиент) на основании Договора, заключаемого между Клиентом и ОАО «Банк ВТБ Северо-Запад» (далее - Банк). Клиент является владельцем карточного счета, открываемого на основании Договора.

1.4. По заявлению Клиента к его карточному счету на имя указанного им лица может быть выпущена дополнительная Карта. Указанное заявление признается предоставлением такому лицу прав по распоряжению денежными средствами на карточном счете Клиента либо кредитом, предоставляемым Банком в соответствии с Договором. При этом Клиент принимает на себя ответственность за соблюдение таким лицом условий Договора и настоящих Правил, в том числе в случае изменения Договора и настоящих Правил. Держатель дополнительной карты не является владельцем карточного счета и имеет право на совершение операций по карточному счету только с использованием своей Карты.

1.5. Карта может быть использована только лицом, имя которого указано на лицевой стороне карты (далее - Держатель карты), и только в течение указанного на ней срока. Карта принимается к оплате до последнего дня указанного на ней месяца и года включительно.

1.6. Право Держателей карт распоряжаться денежными средствами, находящимися на карточном счете, либо кредитом, предоставляемым Банком в соответствии с Договором, подтверждается набором ПИН и/или подписью. ПИН - персональный идентификационный номер, представляющий собой четырехзначное число, который присваивается для каждой карты и известен только Держателю карты, предназначен для предотвращения использования Карты третьими лицами с целью распоряжения средствами на карточном счете либо кредитом, предоставляемым Банком в соответствии с Договором.

1.7. В целях контроля за совершаемыми операциями с использованием Карты Банк предоставляет Клиенту отчет о движении денежных средств в соответствии с Договором. При получении отчета о движении денежных средств необходимо проверить правильность отраженной в нем информации и в случае возникновения вопросов незамедлительно обратиться в Банк за разъяснениями.

2. Получение Карты и ПИН.

2.1. Карта и ПИН могут быть получены только лицом, на имя которого выпущена Карта. Держатель дополнительной Карты может получить дополнительную Карту и ПИН только лично явившись в Банк

2.2. Банк информирует Клиента о дате получения Карты/дополнительных Карт (ПИН) при оформлении Клиентом заявки на выпуск карты. Клиент самостоятельно информирует лиц, которым будут выданы дополнительные Карты, о порядке и сроках получения ими дополнительных Карт и ПИН.

2.3. При получении Карты/ПИН необходимо:

- предъявить лицу, выдающему Карту/ПИН, документ, удостоверяющий личность;
- убедиться в том, что на Карте/ПИН-конверте правильно указаны фамилия и имя и отсутствуют повреждения. Если есть претензии по внешнему виду Карты/ПИН-конверта, то немедленно заявить о них лицу, выдавшему Карту/ПИН;
- подписать Карту на обратной стороне в присутствии лица, выдавшего Карту. Образец подписи используется для дополнительной идентификации лица, совершающего операцию с Картой. Если на Карте отсутствует образец подписи, то впоследствии в принятии Карты к оплате может быть отказано.

3. Хранение Карты и ПИН.

3.1. Держатель карты обязан бережно хранить Карту и ПИН в течение всего срока действия Карты.

3.2. Держатель карты не вправе передавать Карту третьим лицам и использовать ее каким-либо способом, не предусмотренным Договором или настоящими Правилами.

3.3. Во избежание технической неисправности Карту необходимо оберегать от электромагнитных, магнитных и тепловых источников (опасность для Карты представляют кошелек с магнитным замком, телевизор, акустические колонки, магнитола, магнитные прилавки и т.п.), а также от механических повреждений (царапанья, деформации, загрязнения поверхности Карты).

3.4. Держатель карты обязан хранить ПИН в тайне и не раскрывать ПИН третьим лицам, в том числе и сотруднику Банка. Разглашение ПИН ставит под угрозу финансовую безопасность Клиента.

3.5. Держатель карты не должен хранить ПИН вместе с Картой, подписывать его на Карте. Если Держатель карты забыл ПИН, это означает потерю ПИН и Карты.

4. Условия обслуживания Карты.

4.1. Держатель имеет возможность осуществлять расчеты с использованием Карты в пределах доступного баланса, установленного Банком.

Доступный баланс - это сумма денежных средств, в пределах которой Банк разрешает Держателю совершать операции по Карте.

Информацию о доступном балансе Держатель может получить:

- из отчета о движении денежных средств;
- из чека, распечатываемого при совершении операции в банкомате Банка (для карт, открытых к рублевому карточному счету);
- по телефону справочной службы Банка +7 (812) 310-66-00, 329-82-82.;
- в виде SMS-сообщения после подключения к услуге Банка «SMS-информирование».

4.2. Особенности обслуживания расчетной Карты.

4.2.1. Для функционирования расчетной Карты по карточному счету Банком может быть установлен неснижаемый остаток. Неснижаемый остаток – сумма денежных средств на карточном счете, недоступная Держателю для проведения операций, авторизуемых Банком, а также для перечисления или снятия этой суммы с карточного счета в период действия Договора.

4.2.2. Доступный баланс по расчетным Картам определяется как разница между суммой денежных средств на карточном счете и суммой денежных средств, включающей в себя размер неснижаемого остатка (если он установлен), авторизованные суммы, а также причитающиеся Банку, но не списанные с карточного счета суммы комиссионных вознаграждений. Авторизованная сумма – сумма денежных средств, на которую проведена авторизация по Карте, но которая не списана с карточного счета.

4.3. Особенности обслуживания кредитной Карты.

4.3.1. Доступный баланс по кредитным Картам определяется как разница между суммой кредитного лимита, установленного Банком в соответствии с Договором, и суммой денежных средств, включающей в себя размер предоставленных кредитов, авторизованные суммы, а также причитающиеся Банку, но не списанные с карточного счета суммы комиссионных вознаграждений.

5. Операции по карте.

5.1. Держатель карты может совершить операцию с использованием Карты в любом пункте выдачи наличных, банкомате, предприятии торговли (сервиса), где вывешены соответствующие логотипы VISA или MASTERCARD, Plus, Maestro.

За выдачу наличных денежных средств по Карте банками/финансовыми учреждениями, куда Держатель карты обращается за получением наличных, могут быть установлены комиссии.

Банк может ограничить использование Карты по виду и/или сумме операции, и/или территории, где может быть использована Карта.

5.2. При совершении операций и передаче Карты в руки сотрудников предприятий торговли (сервиса) или банка, рекомендуется не выпускать Карту из поля зрения во избежание ее мошеннического использования.

5.3. При совершении операций необходимо по просьбе сотрудников предприятий торговли (сервиса) или банка предъявлять документ, удостоверяющий личность.

5.4. При совершении операций получения наличных денежных средств, оплаты покупок или услуг через банкомат или электронный терминал Держатель карты обязан по запросу подтвердить операцию введением ПИН, известного только ему.

5.5. Количество раз, когда Держатель карты при совершении операции вправе ошибиться в наборе ПИН, ограничивается до трех раз в день. В

случае набора неверного ПИН в третий раз, Карта будет изъята. При этом не имеет значения, в течение какого промежутка времени и на каком оборудовании совершались попытки неправильного ввода ПИН.

5.6. При оформлении операции оплаты товаров и услуг или получения наличных Держателю карты выдается чек (слип), который должен содержать следующие данные:

- название предприятий торговли (сервиса) или банка (номер оборудования),
- дату совершения операции,
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности,
- вид операции,
- код авторизации/authorization code (присутствует, если операция авторизуется),
- сумму операции в валюте платежа,
- другую дополнительную информацию.

5.7. При совершении операции необходимо контролировать, чтобы не оформлялись лишние экземпляры чеков (слипов) во избежание мошенничества и проверять данные полученных чеков (слипов) с суммой реально совершенной операции. В случае неправильного оформления кассиром платежного документа, требуйте его аннулирования. При проверке суммы операции помните, что предприятие торговли (сервиса) не имеет права взимать проценты и иные дополнительные платежи за совершение операции, т.е. товар должен продаваться за ту же цену, что и за наличный расчет. В случае изменения суммы операции со стороны предприятия торговли (сервиса) без вашего согласия вы имеете право отказаться от операции и не подписывать чек (слип).

5.8. Клиент должен хранить чеки (слипы) по операциям с Картами, в том числе дополнительными, для проверки расчетов, произведенных Банком по операциям с использованием Карт, и предъявлять их Банку по его требованию, а также таможенным органам в качестве обоснования получения и расходования денежных средств за границей. Чек (слип) может быть использован как доказательство при возникновении каких-либо споров.

5.9. Держателю карты может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных средств, если:

- при авторизации установлено, что на карточном счете отсутствуют или недоступны денежные средства в количестве, необходимом для совершения операции;
- срок действия Карты, указанный на ее лицевой стороне, истек;
- лицевая сторона Карты и подпись на ее оборотной стороне подверглись видимым изменениям;
- подпись Держателя карты на Карте не соответствует подписи, поставленной им на чеке электронного терминала/слипе;
- персональная информация, указанная на лицевой стороне Карты, не совпадает с информацией, содержащейся в документе, удостоверяющем личность;
- у Держателя карты отсутствует документ, удостоверяющий личность (в случаях, когда банк/финансовое учреждение или предприятие торговли (сервиса) требует его предъявить);
- Держателем карты был неверно набран ПИН;
- Карта заблокирована Банком.

5.10. В случаях, если Держателю карты отказано в совершении операции, в неясных ситуациях при выполнении операций с Картой, для получения информации по использованию Карты можно обращаться:

- в справочную службу Банка по телефону: +7(812) 310-66-00, 329-82-82;
- в подразделение Банка, осуществляющее обслуживание физических лиц;
- в региональное отделение платежной системы MasterCard International или VISA International;
- в банк, обслуживающий оборудование, с помощью которого совершается операция;
- при выполнении операции с помощью банкомата - по адресу/телефону, указанному на банкомате.

5.11. Держатель карты вправе вернуть товары или отказаться от услуг предприятия торговли (сервиса), ранее уже оплаченных по Карте. При этом денежные средства будут возвращены только в безналичном порядке путем зачисления на карточный счет.

5.12. При совершении операции с помощью импринтера, если операция отменена, или слип по каким-либо причинам испорчен, то все экземпляры слипа должны быть уничтожены работником Банка или предприятия торговли (сервиса) в присутствии Держателя карты.

5.13. Если работник Банка или предприятия торговли (сервиса) просит Держателя сдать Карту, ему необходимо это сделать. Все необходимые разъяснения Держатель карты может получить, обратившись в Банк по телефону: +7(812) 310-66-00, 329-82-82.

5.14. Если Держатель карты забыл Карту в предприятии торговли (сервиса), банкомате или Карта изъята из-за неисправности банкомата, то он может забрать ее при предъявлении документа, удостоверяющего личность, обратившись в предприятие торговли (сервиса) или в банк, обслуживающий банкомат, соответственно.

После получения карты Держатель карты должен позвонить в Банк по телефонам +7(812) 310-66-00, 329-82-82 и разблокировать карту в случае, если ее действие было временно приостановлено самим Держателем карты или лицом, нашедшим Карту.

6. Порядок пополнения карточного счета.

6.1. Во избежание осложнений, связанных с невозможностью совершения Операции, необходимо своевременно пополнять карточный счет.

В случае если Клиент желает пополнить карточный счет к определенной дате (в том числе, для погашения задолженности по кредиту и процентам), необходимо вносить/перечислять денежные средства на карточный счет заблаговременно (рекомендуется за 3 (три) рабочих дня до указанной даты).

6.2. Пополнение карточного счета может осуществляться путем:

- осуществления Клиентом перевода без открытия счета или перевода со своего счета в Банке или других банках;
- внесения Клиентом с использованием рублевой карты через POS-терминал наличных рублей на рублевый карточный счет;
- внесения Клиентом наличных денежных средств через кассу подразделения Банка;
- осуществления третьими лицами перевода без открытия счета или перевода со своих счетов в Банке или других банках в случаях, разрешенных законодательством РФ;
- внесения третьими лицами наличных денежных средств через кассу подразделения Банка в случаях, разрешенных законодательством РФ.

6.3. Пополнение карточного счета осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

6.4. Зачисление денежных средств на Карточный счет осуществляется Банком не позднее следующего рабочего дня за днем внесения наличных денежных средств/ поступления в Банк расчетного документа на зачисление денежных средств.

7. Прекращение использования Карты.

7.1. Банк имеет право прекратить использование Карты и дополнительной Карты (блокирует возможность использования Карты и дополнительной Карты в случаях, когда операции проводятся с авторизацией) при нарушении Держателем карты положений Договора и настоящих Правил и в случаях, предусмотренных ими.

7.2. Клиент имеет право прекратить использование своей Карты и дополнительной Карты до истечения срока ее действия, обратившись в Банк по телефону в порядке, указанном в разделе 8 настоящих Правил.

7.3. Клиент имеет право прекратить использование своей Карты и дополнительной Карты до истечения срока ее действия, обратившись в подразделение Банка, где он ранее оформлял Карту или дополнительную Карту, и подав соответствующее заявление.

7.4. Держатель карты должен по первому требованию Банка вернуть Карту и дополнительную Карту в Банк. В случае неисполнения указанного требования считается, что Карта/дополнительная Карта утеряна.

7.5. Банк имеет право не перевыпускать Карту в случае, если Держатель Карты обратился в Банк с Заявлением на перевыпуск Карты по истечении 30 календарных дней с даты окончания срока действия Карты/блокировки Карты в связи с потерей, хищением Карты или утратой ПИН.

8. Потеря (хищение) Карты и/или ПИН.

8.1. Если Держатель карты обнаружил утрату Карты, либо ему стало известно о ее незаконном использовании, ему необходимо немедленно сообщить об этом в Банк по телефону +7(812) 310-66-00, 329-82-82.

8.2. Все операции с использованием Карты, совершенные до момента уведомления Держателем карты Банка по телефону, признаются совершенными Держателем карты. Всю финансовую ответственность за несанкционированное использование Карты до момента уведомления Банка несет Клиент.

8.3. С момента уведомления Банка по телефону ответственность Клиента за дальнейшее использование Карты прекращается, за исключением случаев, когда неправомерное использование Карты после указанного уведомления осуществлялось самим Держателем карты или с его согласия, что, в частности, подтверждается наличием собственноручной подписи Держателя карты на документе, которым оформлена соответствующая операция и/или использованием ПИН.

8.4. Держателю карты следует принять все возможные меры для нахождения утраченной Карты. В случае если Держатель карты нашел Карту, ему необходимо немедленно сообщить об этом по телефонам: +7(812) 310-66-00, 329-82-82. Сотрудник Банка проинструктирует Держателя карты о дальнейших действиях.