

ПАМЯТКА ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПЛАТЁЖНОЙ КАРТЫ

I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Платёжная карта является электронным средством платежа (ЭСП) в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платёжных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (далее – Положение Банка России № 266-П).

Использование ЭСП осуществляется на основании договора, заключённого оператором по переводу денежных средств (далее - ОПДС) с клиентом, а также договоров, заключённых между операторами по переводу денежных средств.

ОПДС, в соответствии с ч.1 ст.11 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О Национальной платёжной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ), являются:

- 1) Банк России (не осуществляет эмиссию ЭСП);
- 2) кредитные организации, имеющие право на осуществление перевода денежных средств;
- 3) государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»;



(далее по тексту – Банк/Банки).

Платёжная карта (далее – **ПК**) является собственностью Банка – эмитента и предоставляется во временное пользование. По истечении срока действия - ПК недействительна.

При выдаче и совершении операций с использованием ПК Банк обязан идентифицировать её держателя в соответствии со ст.7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

До заключения с клиентом договора об использовании ПК Банк обязан информировать клиента об условиях использования ПК, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования ПК (часть 3 ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ).

По всем вопросам, связанным с ПК, следует обращаться:

- в службу поддержки Банка, выдавшего ПК;
- в службу поддержки соответствующей платёжной системы.

II РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОМУ И ЭФФЕКТИВНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПК

1. Получение ПК

При получении ПК на лицевой стороне необходимо проверить:

- логотип платёжной системы;
- тип ПК;
- номер ПК;
- имя владельца ПК;
- дату окончания действия ПК.

Принимайте взвешенные решения о необходимости получения (использования) дебетовых карт с овердрафтом и кредитных карт!

Узнайте в Банке - эмитенте порядок погашения кредита и состав дополнительной информации:

- о порядке изменения условий предоставления кредита (размера кредитного лимита) и размера комиссионных вознаграждений;
- о порядке взимания комиссий;
- о ситуациях, при которых возможно приостановление права использовать дебетовую карту с овердрафтом или кредитную карту;
- об ответственности клиента в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств по возврату кредита.

2. Подписи на ПК

Получив ПК, необходимо расписаться на её оборотной стороне (если это предусмотрено). Это снизит риск использования ПК без Вашего согласия в случае её утраты.

3. Тарифы

Необходимо:

- ознакомиться с тарифами Банка на выпуск и обслуживание ПК;
- обратить внимание на размер комиссии при снятии наличных в банкоматах и подразделениях банка, выдавшего ПК, а также в банкоматах и подразделениях других Банков. Проанализируйте тарифы при использовании ПК при оплате товаров и услуг, безналичных перечислениях денежных средств.

4. Телефоны кредитной организации, выдавшей ПК

Телефон Банка, выдавшего ПК, может быть указан на оборотной стороне ПК (если это предусмотрено).

Рекомендуется всегда иметь при себе контактные телефоны Банка для осуществления информационного взаимодействия, а также номер ПК на других носителях информации (в записной книжке, мобильном телефоне и т.д.).

5. ПИН-код

Вместе с ПК выдается запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (далее ПИН-код).

ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, **хранить его отдельно от ПК** в невидимом виде и недоступном для третьих лиц, месте.

Не записывайте ПИН-код на ПК!

Не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банков, кассирам.

Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты ПК существует риск совершения несанкциониро-

ванных операций с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

6. Хранение и использование ПК

Будьте внимательны к условиям хранения и использования ПК! Не подвергайте ПК механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на неё влаги! **ПК нельзя хранить** рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой! Храните ПК отдельно от наличных денег и документов. В случае утраты ПК или порчи необходимо незамедлительно связаться по телефону с Банком, выдавшим ПК, либо обратиться в Банк лично.

Запрещается передавать ПК для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

Если на ПК нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать ПК.

Держателям ПК следует помнить, что передача третьим лицам ПК и предоставление сведений о ПИН-кодах является нарушением порядка использования ЭСП, влекущим в последующем отказ Банков в возмещении денежных средств держателю по несанкционированным операциям.

7. Операции с ПК

Клиент - физическое лицо осуществляет с использованием ПК следующие операции:

- получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации (далее – РФ) или иностранной валюте на территории РФ;
- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории РФ;
- оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте РФ на территории РФ, а также в иностранной валюте - за пределами территории РФ;
- иные операции в валюте РФ, в отношении которых законодательством РФ не установлен запрет (ограничение) на их совершение;
- иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства РФ.

8. Использование банкомата

- осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (*например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.н.*);

- набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть;

- после выдачи банкоматом наличных денег следует незамедлительно забрать деньги и ПК, и пересчитать банкноты поштучно. Далее дождитесь выдачи квитанции, при её запросе, и только после этого отходите от банкомата;

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

- если при проведении операций с ПК банкомат не возвращает ПК, следует позвонить в Банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также

следует обратиться в Банк, выдавший ПК, и далее следовать инструкциям сотрудника Банка;

- не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с ПК в банкоматах.

9. Совершение покупок (получение услуг) с использованием ПК в безналичном порядке

При совершении операций:

- требуйте проведения операций с ПК только в Вашем присутствии;

- убедитесь, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует сумме, указанной на ценнике;

- не подписывайте чек, в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой точки;

- если с Вас ошибочно списали деньги, потребуйте возврат денег и получите чек на списание;

- для предотвращения неправомерных действий по списанию всей суммы денежных средств установите с Банком предельный лимит либо запрет на совершение в торговой сети операций с персонифицированной ПК (на которой отсутствуют реквизиты держателя ПК) без использования ПИН-кода.

Если торговая или сервисная точка принимает к оплате ПК конкретной платёжной системы, то она должна принимать её независимо от Банка-эмитента.

III ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ ПК

В соответствии со ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ **Банк обязан:**

- информировать клиента о совершении каждой операции с ПК путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом;

- обеспечить возможность направления ей клиентом уведомления об утрате ПК и (или) о ее использовании без согласия клиента;

- фиксировать направление клиенту и получение от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее 3 лет;

- предоставлять клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием клиентом его ПК, в порядке, установленном договором;

- рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его ПК, а также предоставлять клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования ПК для осуществления трансграничного перевода денежных средств;

- возместить клиенту сумму операции после того, как клиент сообщит в установленном порядке об утрате ПК и (или) проведении несанкционированной операции с её использованием;

- возместить клиенту сумму несанкционированной операции, о которой клиент не был проинформирован (если Банк не исполнил свою обязанность по информированию клиента);

- возместить клиенту сумму несанкционированной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления уведомления в Банк (при условии взаимного выполнения обязательств по уведомлению). В указанном случае Банк обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования ПК, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица.

В соответствии со ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ:

держатель ПК (клиент Банка) обязан:

- незамедлительно направить в Банк соответствующее уведомление (в предусмотренной договором форме), но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной несанкционированной операции - в случае утраты ПК и (или) проведения операции без согласия клиента;

- если Банк проинформировал клиента о совершении несанкционированной операции с его ПК, а клиент не направил Банку соответствующее уведомление, то Банк не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.

Банк вправе:

- отказать клиенту в заключении договора об использовании ПК;

- приостановить или прекратить использование клиентом ПК на основании полученного от клиента уведомления или по инициативе Банка при нарушении клиентом порядка использования ПК в соответствии с договором.

Порядок действий Банков по возврату денежных средств при получении уведомления о списании денежных средств без его согласия от клиента – юридического лица:

- при получении от клиента уведомления (об утрате ЭСП и (или) его использовании без согласия клиента) после осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента, Банк плательщика обязан незамедлительно направить Банку - получателя уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет получателя или увеличения остатка электронных денежных средств (ЭДС);

- при получении уведомления о приостановлении Банк - получателя обязан приостановить зачисление на срок до 5 рабочих дней, незамедлительно уведомить об этом получателя средств, а также о необходимости представления документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных денежных средств;

- в случае представления клиентом в течение 5 рабочих дней подтверждающих документов, Банк обязан осуществить зачисление денежных средств на банковский счет получателя средств или увеличение остатка ЭДС получателя средств;

- в случае непредставления клиентом подтверждающих документов в течение 5 рабочих дней, Банк обязан осуществить возврат денежных средств или ЭДС не позднее 2 рабочих дней после истечения указанного 5-дневного срока. Банк плательщика обязан зачислить их не позднее 2 рабочих дней со дня получения.

- при получении уведомления о приостановлении после осуществления зачисления денежных средств на счет получателя или увеличения остатка ЭДС получателя Банк получателя обязан направить Банку – плательщику уведомление о невозможности приостановления зачисления.

IV БЛОКИРОВКА «МОШЕННИЧЕСКИХ» ОПЕРАЦИЙ

В соответствии с ч.5.1 - 5.3 ст.8 Федерального закона № 161-ФЗ **Банк обязан:**

- при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента на срок не более 2 рабочих дней **приостановить** исполнение распоряжения о совершении операции;

- предоставить клиенту информацию о приостановлении подозрительной операции, о рекомендациях по снижению рисков «мошеннических» операций;

- запросить у клиента согласие на эту операцию;

- **при получении** от клиента подтверждения **незамедлительно возобновить** исполнение распоряжения;

- **при неполучении** от клиента подтверждения **возобновить** исполнение распоряжения **по истечении 2 рабочих** дней после приостановки перевода.

V ПРИЗНАКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА

1. Получатель средств внесен в базу данных Банка России, где фиксируются попытки хищений (далее – база данных);

2. Устройства, с использованием которых осуществлен перевод денежных средств, включены в базу данных;

3. Операция необычная (время, сумма, периодичность, место осуществления операции, устройство, с использованием которого осуществляется операция, отличаются от характера и параметров операций, обычно совершаемым клиентом).

Как выявлять эти операции каждый Банк решает самостоятельно.

VI О ПОРЯДКЕ НАПРАВЛЕНИЯ БАНКОМ РОССИИ SMS-СООБЩЕНИЙ

Банк России запустил сервис бесплатных sms-сообщений об оценке качества предоставленных ответов на обращения, направленных в Банк России через Интернет-приемную, с короткого номера **3434**. Ответные сообщения на номер **3434** являются бесплатными.

ВНИМАНИЕ! Любые сообщения с иного номера, кроме 3434, от имени Банка России следует расценивать как мошеннические действия!

При получении сообщений о блокировке ПК от имени Банка России необходимо обращаться в Банк, выдавший ПК, для уточнения информации. **Никаких действий (сообщение ПИН-кода, номера телефона, паспортных данных и любой другой запрашиваемой мошенниками от имени Банка России информации) не совершать категорически! Банк России не осуществляет эмиссию ПК!**