

ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ АО БАНК «ОБЪЕДИНЕННЫЙ КАПИТАЛ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Платежная карта (далее – Карта) предоставляется КЛИЕНТУ (далее - Держатель карты) или Держателю Дополнительной карты на основании Правил предоставления и обслуживания платежных карт АО Банк «Объединенный капитал» (далее – Правила), Анкеты-заявления на открытие СКС (специального карточного счета) и предоставление платежной карты (далее – Анкета-заявление), Тарифов и комиссий АО Банк «Объединенный капитал» (далее – БАНК) и Держателем карты. Подписание Держателем карты Анкеты-заявления является присоединением к указанному Договору в целом в порядке, определяемом ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, и является подтверждением ознакомления Держателя карты с Договором и согласия с условиями Договора.
- 1.2. Карта является собственностью БАНКА и передается Держателю карты в пользование на срок, указанный на Карте. Карта подлежит обязательному возврату в БАНК по истечении ее срока действия, а также в иных случаях, предусмотренных Договором.
- 1.3. Карта/ПИН-конверт должны быть получены Держателем карты лично. Дополнительная карта/ПИН-конверт могут быть получены Держателем основной карты.
- 1.4. При получении Карты Держатель карты должен расписаться на оборотной стороне Карты в поле для подписи. Отсутствие или несоответствие на Карте подписи Держателя карты является законным основанием отказа в приеме Карты к обслуживанию и изъятия такой Карты из обращения без каких-либо компенсационных выплат со стороны платежной системы и БАНКА. В случае получения Дополнительной карты Держателем основной Карты, он несет ответственность за получение Карты и наличие на Карте подписи Держателя Дополнительной карты.
- 1.5. Каждой Карте присваивается персональный идентификационный номер (ПИН-код), который доводится до сведения Держателя карты одновременно с выдачей Карты путем вручения ему запечатанного ПИН-конверта. Поскольку ПИН-код используется при получении Держателем карты наличных денежных средств в банкомате, а также при проведении иных операций по Карте, правильный набор ПИН-кода на клавиатуре устройства обеспечивает абсолютную идентификацию Держателя карты.
- 1.6. В случае не востребования выпущенной Карты Держателем карты в течение 6 (шести) месяцев, Карта может быть аннулирована Банком.
- 1.7. Список комиссий за операции по обслуживанию Карт осуществляется в соответствии с Тарифами, действующими на дату списания.

2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КАРТЫ

- 2.1. На лицевой стороне Карты располагается номер Карты (состоит из 16 или 19 цифр); логотип платежной системы, которой принадлежит Карта; срок действия Карты (через дробную черту указываются месяц и год срока окончания действия Карты включительно); имя и фамилия Держателя карты (латинскими символами); микропроцессорный чип.
- 2.2. На оборотной стороне Карты расположена магнитная полоса черного цвета; полоса для подписи, на которой обязательно должна присутствовать подпись Держателя карты; значение кода CVC2/CVV2 (трехзначный код, который может потребоваться для верификации карты при совершении операций в сети Интернет); контактная информация о БАНКЕ.

3. ПОПОЛНЕНИЕ СКС КАРТЫ

- 3.1. Пополнение СКС, к которому оформлена Карта, осуществляется следующими способами:
 - 3.1.1. внесением наличных денежных средств в кассе (пунктах выдачи наличных (ПВН)) БАНКА как Держателем карты, так и третьими лицами при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ. Пополнение СКС, открытого в иностранной валюте, осуществляется в соответствии с требованиями валютного законодательства РФ.
 - 3.1.2. безналичным переводом из БАНКА, а также из других банков, расположенных на территории РФ, и зарубежных банков.
 - 3.1.3. внесением наличных денежных средств с использованием банкоматов/иных технических устройств, оснащенных функцией приема наличных денежных средств.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТЕ

- 4.1. Карта может быть использована как на территории РФ, так и за ее пределами, для проведения наличных и безналичных операций в организациях, где размещен соответствующий логотип платежной системы, указанный на лицевой стороне Карты. Запрещается использование Карты в каких-либо противозаконных целях, включая приобретение товаров и услуг, запрещенных законодательством РФ. Карта позволяет проводить следующие типы операций:
 - получение наличных денежных средств в банкоматах и ПВН БАНКА, а также иных банков;
 - безналичная оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП);
 - безналичная оплата товаров и услуг в сети Интернет (за исключением карт Maestro);
 - иные операции, в том числе операции с составлением и направлением расчетных документов в БАНК в соответствии с правилами платежных систем.
- 4.2. Получение наличных денежных средств.
Выдача наличных денежных средств производится Держателю карты в ПВН или через банкоматы. Комиссии за операции выдачи наличных взимаются в соответствии с Тарифами.
Для получения наличных денежных средств через банкомат Держатель карты должен руководствоваться инструкцией, предложенной на дисплее банкомата. Набор ПИН-кода производится Держателем карты после появления соответствующей надписи на дисплее банкомата. Держатель карты должен дождаться квитанции о проведенной операции (распечатанной или направленной в электронном виде). БАНК не несет ответственность, если установленные в банкоматах лимиты на суммы получения наличных денежных средств могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя карты.
- 4.3. Безналичные операции в ТСП.
По Карте можно расплачиваться за товары и услуги как на территории РФ, так и за пределами территории РФ, во всех магазинах, супермаркетах, ресторанах и других ТСП, где есть логотипы платежной системы, совпадающие с логотипом, размещенным на лицевой стороне Карты. Для проведения оплаты Держателю карты необходимо предъявить Карту продавцу или кассиру для проведения процедуры авторизации (расчета по Карте). При проведении операции по оплате товаров и услуг сотрудник ТСП может попросить ввести ПИН-код и/или предъявить документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, или водительское удостоверение, или заграничный паспорт, или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством РФ). После проведения авторизации Держатель карты при необходимости должен расписаться на чеке, предъявленном кассиром, в соответствии с образом подписи на оборотной стороне Карты. Подпись Держателя карты/ввод ПИН-кода является согласием Держателя карты с правильностью произведенных расчетов и дает поручение БАНКУ произвести отражение операции по СКС.
- 4.4. Безналичные операции в сети Интернет.
Проведение операций в сети Интернет возможно по платежной Карте любого типа, выпущенной БАНКОМ, за исключением карты Maestro. Проводить операции следует только с помощью надежных Интернет-ресурсов, которые обладают необходимыми средствами сертификации в платежных системах, имеют размещенные логотипы платежных систем, защищенные каналы передачи и хранения данных, реальную контактную информацию об организации и т.п. При проведении операций безналичной оплаты товаров/услуг в сети Интернет допустимо указание CVC2/CVV2 кода, который служит для проверки подлинности Карты.
При проведении операций в сети Интернет в ТСП, поддерживающих защищенный протокол авторизации пользователей для операций без присутствия карты, для каждой операции БАНКОМ присваивается уникальный код, который направляется БАНКОМ на номер мобильного телефона, подключенный к услуге SMS-информирования, и служит средством идентификации Держателя карты.

Проведение операций в сети Интернет рекомендуется только с персонального компьютера (без возможности любого доступа третьих лиц) в целях сохранения конфиденциальности персональных данных Держателя карты и данных Карты. На компьютере необходимо установить и проводить регулярное обновление антивирусного программного обеспечения.

Запрещается проведение операций с помощью мобильного устройства, которое используется для получения уведомлений БАНКА об операциях (SMS-информирование), совершенных с использованием Карты.

4.5. Операции без авторизации.

При проведении операций по Карте в момент совершения операции сумма операции блокируется (авторизуется) на СКС, далее в сроки, установленные платежной системой (30 дней), БАНК производит расчеты по СКС Держателя карты по ранее заблокированным суммам.

В случаях совершения операций без авторизации ТСП могут осуществлять операции с составлением в БАНК расчетных документов без предварительной авторизации (блокировки) суммы, что является основанием для БАНКА на проведение операции по СКС Держателя карты при получении расчетных документов из платежной системы.

4.6. Операцию необходимо проводить только в том случае, если Держатель карты уверен в совершении покупки или снятия денежной наличности, так как при проведении авторизации блокируется сумма, на которую Держатель карты совершает транзакцию. Если Держатель карты отказывается от покупки, услуги или получения наличных, необходимо отменить авторизацию, иначе все последующие авторизации в ближайšie 30 дней будут проводиться в пределах расходного лимита за вычетом временно заблокированной суммы операции. Разблокировка суммы может быть проведена БАНКОМ при наличии заявления Держателя карты и официального документа, подтверждающего отмену/отказ в проведении операции.

В случае если провести операцию не удалось (при отказе в авторизации), Держатель карты должен потребовать уничтожения чека/пустого слипа в его присутствии. Если возникла необходимость в оформлении второго комплекта, например, когда на первом плохо пропечатались буквы и цифры или кассир ошибся, предыдущий комплект должен быть уничтожен или перечеркнут в присутствии Держателя карты.

4.7. Держатель карты должен сохранять все документы по транзакциям до момента урегулирования всех претензий в случае их возникновения.

5. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ

5.1. Поддержку Держателей карт БАНКА по вопросам обслуживания Карт оказывает:

- Служба поддержки Процессингового центра ПАО «Банк «Санкт-Петербург» (далее – Служба поддержки) по телефону:

(812) 309-21-60 в круглосуточном режиме;

- Отдел платежных карт БАНКА по телефонам: (812) 325-94-95, 325-75-43 в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу и предпраздничные дни с 9-00 до 17-00).

5.2. Поддержка Держателей карт включает в себя:

5.2.1. блокировку карты (блокировка в программном обеспечении всех авторизационных запросов, поступающих в Процессинговый центр по Карте в режиме реального времени);

5.2.2. консультации Держателя карты касательно расходного лимита, заблокированных авторизационными запросами сумм, пополнений и списаний по СКС.

5.3. Тарификация звонка в Службу поддержки производится в соответствии с условиями предоставления услуг телефонной связи Держателю карты оператором связи.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ

6.1. Карта действительна до последнего дня месяца (включительно), указанного на Карте срока окончания ее действия.

6.2. Держатель карты не должен использовать Карту после даты окончания ее действия, которая указана на лицевой стороне Карты, или после того, как она была заблокирована/аннулирована.

7. ЛИМИТЫ НА ОПЕРАЦИИ ПО КАРТАМ

7.1. Лимиты на операции по Картам устанавливаются БАНКОМ согласно действующим Тарифам.

7.2. В целях снижения риска мошенничества и финансовых потерь, а также в соответствии с рекомендациями ЦБ РФ, БАНК дополнительно предоставляет Держателю карты возможность устанавливать индивидуальные лимиты расходных операций по Карте. Индивидуальный лимит может быть установлен отдельно для операций получения наличных денежных средств, на безналичные операции или в качестве общего лимита расходных операций в сутки, неделю, месяц или однократно на основании письменного заявления Держателя карты.

8. ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. КАРТОЙ ИМЕЕТ ПРАВО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТОЛЬКО ЛИЧНО ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ!

Карта является персонализированным электронным средством платежа и не подлежит передаче другому лицу. Держатель обязан хранить Карту в безопасном месте, не оставлять Карту в местах, где посторонние лица могут скопировать номер Карты и образец подписи Держателя карты.

8.2. Держатель карты обязан хранить ПИН-код в секрете. Ни при каких обстоятельствах ПИН-код не должен стать известным третьим лицам. Не допустимо наносить ПИН-код на Карту или хранить его вместе с Картой. Ввод ПИН-кода необходимо осуществлять таким образом, чтобы вводимые данные ПИН-кода не были видны окружающим. В случае если ПИН-код стал известен третьим лицам, следует незамедлительно сообщить об этом в Службу поддержки, а также в БАНК.

В случае утраты ПИН-кода новый ПИН-код к Карте не выдается, осуществляется перевыпуск Карты в соответствии с установленным в БАНКЕ порядком.

Для самостоятельной смены ПИН-кода необходимо обратиться к банкомату БАНКА и осуществить последовательность действий согласно экранному формату банкомата. Изменение ПИН-кода возможно только в случае, если текущий ПИН-код известен Держателю карты.

В случае если Держатель карты три раза подряд неправильно ввел ПИН-код, операции по Карте блокируются. Если произошла блокировка Карты Держателю карты необходимо обратиться в БАНК.

8.3. В целях безопасности проведения операций Держателю карты рекомендуется:

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

8.3.2. не пользоваться устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;

8.3.3. не использовать ПИН-код при заказе товаров либо услуг по телефону/факсу или по сети Интернет;

8.3.4. не проводить операции по Карте в ТСП, не вызывающих доверия;

8.3.5. при совершении операции требовать ее совершения в своем присутствии и соблюдения конфиденциальности (не выпускать Карту из поля зрения для исключения возможности компрометации данных Карты/проведения операций без согласия Держателя карты);

8.3.6. осуществлять информационное взаимодействие с БАНКОМ только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы и электронная почта), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в БАНКЕ;

8.3.7. предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты, хищения Карты или ее незаконного использования;

8.3.8. во избежание порчи магнитной полосы не держать Карту в непосредственной близости от источников электромагнитного излучения (дисплеев, телевизоров, СВЧ-печей, аудио и видео аппаратуры и т.д.).

8.4. В случае возникновения нестандартных ситуаций при проведении операций в банкоматах, ТСП, ПВН необходимо обратиться в организацию, обслуживающую данный банкомат, ТСП или ПВН для получения инструкций/разъяснений по сложившейся ситуации, а также сообщить подробную информацию в Службу поддержки и в БАНК.

8.5. В случае получения мошеннических SMS-сообщений, запросов по электронной почте о блокировке Карты с указанием номеров телефонов для получения дополнительной конфиденциальной информации, БАНК настоятельно рекомендует НЕ перезванивать на указанные телефонные номера, не принадлежащие БАНКУ. Официальные номера БАНКА указаны на оборотной стороне Карты, а также на официальном сайте БАНКА (www.okbank.ru). Разглашение информации о Карте (номер карты, срок ее действия, CVC2/CVV2 и т.д.), а также проведение манипуляций на банкоматах и иных устройствах самообслуживания под руководством третьих лиц может привести к несанкционированному списанию денежных средств с СКС Держателя карты.

9. УТРАТА ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ

- 9.1. Держатель карты обязан в случае утраты Карты или получения уведомления от БАНКА об операциях, совершенных без согласия Держателя карты или любого иного использования Карты без согласия Держателя карты, незамедлительно обратиться в Службу поддержки или в БАНК и заблокировать Карту.
- 9.2. Устное заявление об утрате Карты/несогласии с операциями обязательно должно быть подтверждено письменным заявлением о блокировке карты и заявлением о несогласии с операциями (при наличии таковых). БАНК при этом обязуется заблокировать все авторизационные операции по Карте не позднее дня, следующего за днем получения письменного заявления Держателя карты. Заявление о блокировке карты/заявление о несогласии с операциями, совершенными с использованием Карты без согласия Держателя карты, необходимо предоставить в БАНК не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения от БАНКА уведомления о совершенной операции. К заявлению необходимо приложить документы, подтверждающие неправомерность списания суммы по оспариваемой операции (при их наличии). В случае невыполнения Держателем карты условий Договора по информированию БАНКА о факте утраты Карты и/или операций, совершенных без согласия Держателя карты, Держатель карты несет ответственность по всем расходным операциям, совершенным с использованием Карты. Дополнительно к заявлению о блокировке Карты Держатель карты может оформить заявление о занесении Карты в международный стоп-лист для прекращения операций без авторизации. При этом БАНКОМ удерживается комиссияное вознаграждение в соответствии с Тарифами исходя из срока поддержания Карты в стоп-листе и количества регионов действия стоп-листа, указанных в заявлении. Минимальный период нахождения Карты в стоп-листе составляет 2 недели.
- 9.3. Карта должна быть незамедлительно заблокирована Держателем карты способом, указанным в п. 9.1. и 9.2. настоящей Памятки, либо может быть заблокирована БАНКОМ в одностороннем порядке, и дальнейшее использование данной Карты запрещается в следующих случаях:
- 9.3.1. при возникновении подозрений/фактов, свидетельствующих о компрометации данных Карты;
- 9.3.2. при утрате Карты;
- 9.3.3. при утрате или рассекречивании ПИН-кода;
- 9.3.4. при проведении операции и/или иного использования Карты, несанкционированного Держателем карты;
- 9.3.5. при нарушении Держателем карты порядка ее использования, предусмотренного настоящей Памяткой, Правилами, правилами платежных систем или законодательством Российской Федерации.
- 9.4. БАНКОМ осуществляется перевыпуск Карты в случаях, указанных в п. 9.3. настоящей Памятки, а также в случае повреждения Карты, в том числе в случае размагничивания магнитной полосы/чипа, изменения персональных данных, указанных на Карте, на основании заявления Держателя карты в соответствии с Тарифами.
- 9.5. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная, Держатель карты обязан немедленно сообщить об этом в БАНК и следовать инструкциям БАНКА. Использование данной Карты категорически запрещается.
- 9.6. Карта, действие которой было приостановлено (заблокировано), может быть разблокирована БАНКОМ на основании письменного заявления Держателя карты. Комиссия за операцию разблокировки взимается в соответствии с Тарифами. Не подлежат разблокировке Карты, которые были заблокированы БАНКОМ в связи с компрометацией данных Карты. Также не рекомендуется разблокировка Карты при условии, что данные Карты могли стать доступны третьим лицам. БАНК имеет право отказать в разблокировке Карты, если имеются основания полагать, что это может привести к финансовым рискам/убыткам для БАНКА или Держателя карты.
- 10. В СЛУЧАЕ ИЗЪЯТИЯ КАРТЫ**
- 10.1. В случае изъятия Карты в учреждении банка или ТСП Держатель карты обязан потребовать составления акта изъятия с указанием даты, времени и причины изъятия, а также проставления на акте подписи кассира или менеджера, изъывшего Карту. Для получения дополнительной информации, а также для экстренной блокировки Карты необходимо обратиться в Службу поддержки или в БАНК.
- 10.2. В случае изъятия Карты банкоматом Держателю карты необходимо незамедлительно обратиться в Службу поддержки и в БАНК.
- 11. КОНТРОЛЬ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТАМ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ**
- 11.1. Для исполнения требований Федерального закона «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ от 27.06.2011 г. БАНК осуществляет информирование Держателей карт об операциях с использованием Карты. Информирование Держателей карт об операциях, совершенных с использованием карт, осуществляется одним из следующих способов:
- 11.1.1. **SMS-информирование** – обеспечивает информирование об операциях, совершенных с использованием Карты, в круглосуточном режиме посредством SMS-сообщений, направляемых БАНКОМ на номер телефона Держателя карты, указанный в Анкете-заявлении; датой уведомления Держателя карты признается дата отправки SMS-сообщения об операции. В случае выбора данного способа информирования, Держатели карт БАНКА обязаны поддерживать мобильный телефон в рабочем состоянии и своевременно уведомлять БАНК о смене номера мобильного телефона. В противном случае Держатель карты несет все риски и ответственность за несвоевременное получение либо неполучение информации об операциях.
- 11.1.1.1. SMS-информирование Держателей карт осуществляется при проведении следующих операций:
- при получении наличных денежных средств в банкоматах и ПВН БАНКА, а также в банкоматах и ПВН других банков;
 - при безналичной оплате Картой в ТСП (а также при отмене операции оплаты);
 - при безналичной оплате через банкоматы и терминалы услуг операторов сотовой связи, услуг Интернет-провайдеров, коммунальных услуг и т.д.;
 - при проведении операций в сети Интернет;
 - при зачислении суммы денежных средств на СКС в размере, превышающем 1 000 (Одну тысячу) рублей (за исключением информирования об операциях возврата денежных средств по ранее подтвержденным операциям по СКС).
- 11.1.1.2. Отключение услуги SMS-информирования осуществляется только на основании письменного Заявления Держателя карты. При этом Держатель карты обязан отслеживать операции, совершенные с использованием карты, посредством оформления Выписки об операциях по карте.
- 11.1.2. **Оформление БАНКОМ Выписки об операциях по карте** периодичностью один раз в неделю, начиная с даты выдачи Карты Держателю; датой уведомления Держателя карты признается дата оформления Выписки БАНКОМ, вне зависимости от даты ее фактического получения Держателем карты. В случае выбора данного способа информирования, Держатель карты обязан получать в офисе БАНКА Выписки об операциях в дату оформления Выписки; датой оформления Выписки является первый рабочий день, следующий за окончанием семидневного периода с момента выдачи Карты или оформления заявления о порядке информирования об операциях с использованием Карты, а датой уведомления Держателя карты об операциях, совершенных с использованием карты, является дата оформления Выписки об операциях по Карте вне зависимости от даты ее фактического получения Держателем карты.
- 11.1.3. **Дополнительные услуги** БАНКА по информированию Держателей карт об операциях:
- 11.1.3.1. Услуга просмотра доступного баланса Карты в банкоматах БАНКА и других банков.
- 11.1.3.2. Услуга запроса выписки по операциям по Карте в банкоматах БАНКА и банкоматах ПАО «Банк «Санкт-Петербург».
- 11.1.3.3. В случае подключения к системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц «iBank» (далее – Система ДБО), Держатель карты имеет возможность в любое время сформировать в Системе ДБО выписку по Карте. Обновление данных об операциях, остатках денежных средств на Карте в течение дня происходит непрерывно и носит предварительный характер. Окончательная выписка по Карте в базе данных Системы ДБО может быть сформирована не позднее 12:00 часов следующего рабочего дня.
- 11.2. Информирование Держателей карт о порядке пользования Картой (об изменении БАНКОМ Тарифов, об изменениях, вносимых в Правила и настоящую Памятку, и пр.) осуществляется путем размещения информации о таких изменениях в офисах БАНКА и на официальном сайте БАНКА (www.okbank.ru) не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до вступления в силу таких изменений, а также может осуществляться тем же способом, что и информирование Держателей карт об операциях, совершенных с использованием карт.