

Памятка для держателей банковских карт ОАО «ГУТА-БАНК»

1. Общие положения

1.1. Банковская карта (далее – Кarta) является собственностью ОАО «ГУТА-БАНК» (далее – Банк) и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия Карты указан на её лицевой стороне.

Внимание! По истечении срока, указанного на лицевой стороне Карты, срок действия Карты считается истекшим, в данном случае Карту необходимо сдать в Банк и переоформить новую.

1.2. Держателем Карты (далее – держатель) является лицо, имя которого указано на лицевой стороне Карты и образец подписи которого проставлен на её оборотной стороне в специально отведенном для подписи месте. Без подписи держателя Кarta является недействительной.

1.3. Кarta не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия Карты или по требованию Банка. Храните Карту в недоступном для других лиц месте, а также не оставляйте её там, где посторонние лица могут скопировать номер Карты и образец Вашей подписи.

1.4. Внимательно относитесь к условиям хранения и использования Карты, не подвергайте её механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, также необходимо избегать попадания влаги на Карту.

Карту не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

1.5. Контактный телефон Банка и адрес сайта Банка размещены на оборотной стороне Карты. Дополнительно рекомендуется (на случай утери или кражи Карты) хранить контактные реквизиты Банка на иных носителях информации.

При обращении в Банк посредством телефонной/мобильной связи либо через сеть Интернет рекомендуется использовать реквизиты средств связи, указанные в документах, полученных непосредственно в Банке.

1.6. Кarta предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых отражены эмблемы соответствующих платежных систем.

2. Персональный идентификационный номер

2.1. Вместе с Картой держатель получает запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операции в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, в банкоматах, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Правильность ввода ПИН-кода удостоверяет права держателя Карты на неё. Активация Карты происходит при первом совершении держателем операции по Кarte с использованием ПИН-кода либо при запросе баланса в банкомате.

2.2. Во избежание использования Вашей Карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, в недоступном для других лиц месте. Никогда не пишите свой ПИН-код на Карте.

2.3. Никому не сообщайте свой ПИН-код, так как никто, ни ваши родственники, ни знакомые и друзья, в том числе работники банков, правоохранительных органов и торгово-сервисных предприятий не имеют права требовать у вас назвать ПИН-код.

2.4. Если держателем утерян ПИН-код или забыт, не следует пытаться его подобрать при использовании Карты в банкомате или учреждении банка, так как данные действия приведут к изъятию Карты кассовым работником или банкоматом. В такой ситуации держатель должен обратиться в Банк с соответствующим заявлением для перевыпуска Карты.

2.5. Необходимо помнить, что в случае раскрытия ПИН-кода либо персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами, находящимися на банковском счете держателя со стороны других лиц.

2.6. Если у держателя возникли подозрения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершать неправомерные действия с денежными средствами, находящимися на банковском счете, следует незамедлительно обратиться в Центр клиентского обслуживания Банка по телефону: +7 (495) 771-74-44 и следовать указаниям работника Банка.

2.7. Внимание! До момента обращения в Банк держатель несет риск, связанный с несанкционированным использованием его Карты.

3. Меры безопасности при совершении операций в банкоматах

3.1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, государственных учреждениях, учреждениях банков, крупных торговых центрах, гостиницах, аэропортах и т.д.). В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

3.2. В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на Карту и ПИН-кода к ней, при проведении операции в банкоматах не используйте устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где установлены банкоматы, которые требуют ввода ПИН-кода вашей Карты. Если же Вы воспользовались или пытались воспользоваться подобным устройством, то в таком случае рекомендуем незамедлительно обратиться в Банк и заблокировать Карту.

3.3. Перед началом осуществления операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности поверхность над ПИН-клавиатурой и устройством для приема Карты в банкомат. В вышеперечисленных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств, просим воздержаться от использования такого банкомата и сообщить об этом в учреждение банка, обслуживающего данный банкомат.

3.4. Прежде чем провести операцию выдачи наличных денежных средств по Карте в банкомате, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей выпущенной Карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название банка, адрес, телефон).

3.5. Набирайте ПИН-код при осуществлении операции в банкомате таким образом, чтобы посторонние лица, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть.

3.6. Инструкции по проведению операций в банкомате будут последовательно появляться на экране банкомата.

3.7. При приеме и возврате Карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте (с применением силы) Карту до окончания её движения в картоприемнике банкомата. Неравномерное движение Карты не является сбоем и необходимо для защиты Карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

3.8. По завершении операции по снятию наличных по Карте в банкомате не забудьте получить сами денежные средства, Карту и квитанцию (чек) банкомата. В противном случае наличные денежные средства и Карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом. Следует сохранять распечатанные банкоматом чеки для последующей сверки указанных на них сумм с выпиской по банковскому счету. Сохраняйте чеки в течение 90 дней с даты проведения операции.

3.9. Если банкомат задержал Карту, то в таком случае следует срочно обратиться в Банк (если вы воспользовались банкоматом Банка) либо в учреждение банка, которое обслуживает данный банкомат (наличие телефона учреждения банка необходимо заранее проверить в соответствии с пунктом 3.4) и объяснить обстоятельства сложившейся ситуации и далее следовать инструкциям работника учреждения банка.

4. Оплата товаров и услуг в том числе и посредством сети Интернет

4.1. Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать у держателя предъявления документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, держателю может быть отказано в проведении операции по Карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассовый работник может предложить держателю 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.

4.2. По завершении операции кассовый работник должен выдать держателю торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от валюты банковского счета по Карте, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета Карты.

4.3. В случае отказа держателя от покупки сразу же после завершения операции, необходимо потребовать отмену операции и убедиться в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип). Если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция (по данным электронного терминала торгово-сервисного предприятия), держатель должен сохранить экземпляр выданного терминалом чека (слипа) для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

4.4. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисном предприятии держателем, по Карте должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Держатель должен сохранить кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на счет в течение 30 дней, держателю необходимо обратиться в Банк для оформления заявления о спорной транзакции.

4.5. Держатель должен сохранять все чеки (слипы) в течение 3-х месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты.

4.6. В случае любого неправомерного с точки зрения держателя отказа в проведении операции по Карте, рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Центром клиентской поддержки Банка.

4.7. Не используйте Карту в торгово-сервисных предприятиях не вызывающих доверия.

4.8. Держатель должен требовать проведение операций с Картой в его присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Карте.

4.9. Для совершения покупок в сети Интернет следует использовать только известные и проверенные торгово-сервисные предприятия, а также веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о Карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Держатель не должен сообщать сведения о Карте, если ему позвонили и даже назвались представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по банковскому счету Карты. Предъявляйте Карту, сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую считаете правомерной.

В случае получения через сеть Интернет электронного сообщения от Банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления персональных данных, обязательно следует выяснить правомерность таких предложений. В таких случаях возможно мошенничество с использованием персональных данных и реквизитов Карты держателя. Во избежание компрометации Карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код Карты другим лицам, в том числе работникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

4.10. Рекомендуется совершать покупки держателю Карты только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и/или информации о банковском счете держателя.

4.11. Для расчетов в сети Интернет рекомендуется приобрести специально предназначенные для данных операций дебетовые карты.

5. Индивидуальные лимиты по Карте

5.1. Держателю Карты предоставлена возможность осуществлять контроль за расходованием денежных средств по счету Карты (в том числе с целью сокращения мошенничества с использованием реквизитов Карты или несанкционированного использования Карты) путем установления лимитов на выдачу наличных денежных средств согласно Тарифам Банка.