### **ПРАВИЛА пользования банковской картой**

(далее Правила)

Оглавление

[1. Общие положения 1](#_Toc283209051)

[2. Основные определения и термины 1](#_Toc283209052)

[3. Операции с картами 1](#_Toc283209054)

[4. Работа с ПИН-кодом 3](#_Toc283209055)

[5. Правила пользования банкоматами 3](#_Toc283209056)

[6. Пополнение Счета 4](#_Toc283209057)

[7. Оспаривание операций 5](#_Toc283209058)

[8. SMS-информирование 5](#_Toc283209059)

[9. Вопросы безопасности 6](#_Toc283209060)

[10. Утрата карты и другие нештатные ситуации 7](#_Toc283209061)

[11. Блокировка карт банком 8](#_Toc283209062)

[12. Окончание срока действия карты, прекращение действия Типового договора об использовании банковской карты 8](#_Toc283209063)

[13. Телефон Банка для экстренной блокировки карт 8](#_Toc283209064)

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок предоставления и обслуживания банковских карт платежных систем VISA и ПС «Мир» (далее - «карта»).

1.2. Подавая заявление на выдачу карты, КЛИЕНТ соглашается с настоящими Правилами.

1.3. БАНК может вносить изменения в настоящие Правила. Новую редакцию Правил БАНК размещает на информационных стендах в обособленных подразделениях БАНКА, на Интернет-сайте ПАО «МЕТКОМБАНК» (далее и везде по тексту - БАНК).

### **2. Основные определения и термины**

В настоящих Правилах применяются те же основные определения и термины, что и в Типовом договоре об использовании банковской карты (Раздел 1 Типового договора).

### **3. Операции с картами**

3.1. Карта позволяет проводить операции:

* получения наличных в пунктах выдачи наличных и банкоматах банков, обслуживающих карты данных платежных систем на территории Российской Федерации и за ее пределами;
* оплаты товаров или услуг в торгово-сервисных предприятиях, принимающих карты данных платежных систем на территории Российской Федерации и за ее пределами (в том числе через Интернет);
* проведения платежей через банкоматы и терминалы самообслуживания, обслуживающих карты данных платежных систем.

Возможность обслуживания карт определяется наличием специальных наклеек с логотипами платежных систем VISA и/или ПС «Мир». Торгово-сервисные предприятия имеют право вводить некоторые ограничения на приём карт (например, на минимальную сумму покупки). Также банки вправе ограничивать сумму одной операции получения наличных как в пунктах выдачи наличных, так и в банкоматах.

3.2. Операции с картой могут оформляться как с проведением авторизации, так и без проведения авторизации. Способ оформления зависит от суммы операции, типа карты, типа операции и точки обслуживания, а также других параметров, определяемых БАНКОМ и платежной системой. БАНК проводит авторизацию только в пределах платежного лимита. Существуют определенные ограничения на суммы проводимых операций, общие суммы операций за какой-то период времени, поэтому рекомендуется в случае проведения крупных операций предварительно проконсультироваться с БАНКОМ.

3.3. Следует помнить, что некоторые предприятия (отели, прокат автомобилей и т.п.) проводят предварительную авторизацию (блокировку средств) на сумму большую, чем реальная сумма окончательного расчета. Это залог на случай незаезда, поздней отмены бронирования отеля, причинения ущерба или иных дополнительных расходов, не оплаченных Держателем карты иным образом. При выезде из номера/сдаче автомобиля отель/прокатная организация должна дать поручение на разблокировку суммы залога. На практике это происходит не всегда. Условия и сроки снятия блокировки средств необходимо уточнять в таких предприятиях в момент обращения и проверять, настаивая на их соблюдении, при окончательном расчете. Также из-за технических сбоев операция авторизации может пройти дважды - такие случаи влияют на величину платежного лимита и могут вызвать проблемы при проведении последующих операций с картой. Как правило, все ошибочные и невостребованные авторизации автоматически исключаются из расчёта платежного лимита через 30 дней после их проведения.

3.4. При проведении операций с банковскими картами, как правило, никаких дополнительных комиссий, кроме комиссий БАНКА, не взимается. Исключения составляют операции получения наличных денежных средств в банкоматах других банков, операции получения в пунктах выдачи наличных и в банкоматах денежных средств в валюте, отличной от национальной валюты страны пребывания как внутри Российской Федерации, так и за ее пределами.

3.5. При проведении операции в какой-либо национальной валюте Платежная система конвертирует сумму операции в расчётную валюту БАНКА (например, для карт Visa-ПАО «МЕТКОМБАНК» в рубли РФ) по курсам Платежной системы. Эти курсы определяются ежедневно в результате торгов и, как правило, выгоднее курсов на обмен наличной валюты. Также надо учитывать, что при совершении операций за пределами Российской Федерации обычно взимается дополнительная комиссия (например, Visa - 1%) за конвертацию средств. При необходимости сумма операции конвертируется из расчетной валюты БАНКА в расчетную валюту карточного Счета (если она не совпадает с расчетной валютой Банка) уже по курсу БАНКА.

В некоторых торгово-сервисных предприятиях, расположенных за пределами территории Российской Федерации, возможны расчеты в валюте РФ. Но при этом курс обмена валюты страны расположения торгово-сервисного предприятия в валюту РФ устанавливается торгово-сервисным предприятием самостоятельно. Зачастую этот курс менее выгодный, нежели курс платежной системы или БАНКА. В случае, если валюта счета карты КЛИЕНТА отлична от рублей РФ, то экономической целесообразности расчетов в рублях за пределами Российской Федерации нет из-за дальнейшей необходимости дополнительной конвертации. В любом случае, соглашаясь на расчеты в рублях за пределами территории Российской Федерации, Клиент должен сам оценивать возможную разницу курсов конвертации и, проводя операции, несет всю ответственность за списание с его счета одобренных им сумм вместе со всеми применимыми к ним курсами конвертации.

3.6. Отражение операций по карточному счету осуществляется на основании подтверждающих операции документов, день поступления которых в Банк может не совпадать с днем совершения клиентом операций. При этом за счет изменения курсов валют (кросс-курсов) возможно изменение размера суммы денежных средств, подлежащих списанию с карточного счета по операции, совершенной в валюте, отличной от валюты счета/валюты Российской Федерации.

3.7. При совершении операции с картой либо её реквизитами составляется бумажный документ (чек или слип), который должен подписать держатель. В случае несовпадения подписи на документе и карте представитель обслуживающей стороны вправе потребовать повторить подпись или отказать на этом основании в совершении операции. В случае проведения операции в электронном виде (в банкомате, кассе банка или торгово-сервисной точке с POS-терминалом) для подтверждения операции вместо подписи может использоваться ПИН-код. Подпись чека, слипа, ввод ПИН-кода является подтверждением согласия держателя с совершаемой операцией.

3.8. При оплате товаров или услуг без предъявления карты (по телефону, почте, Интернет и т.п.) бумажные документы не подписываются и ПИН-код не вводится. При таком способе оплаты в случае отказа держателя от совершенной операции проводится расследование, в случае неоднократного повтора таких ситуаций БАНК может приостановить действие карты и отказать держателю в возобновлении работы с картами.

3.9. Держателю рекомендуется хранить все документы по операциям с картой в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента прекращения действия Карты и представлять их в Банк по требованию для разрешения возможных спорных ситуаций.

3.10. Пакет документов, получаемых Держателем вместе с Картой должен храниться Держателем в течение всего срока действия Типового договора об использовании банковской карты, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.

3.11. При возникновении Несанкционированного овердрафта Держатель основной карты обязан погасить в течение 30 календарных дней после его возникновения сумму Несанкционированного овердрафта. Если последний день указанного выше периода совпадает с выходным или праздничным днем, то он переносится на следующий за выходным (праздничным) днем первый рабочий день.

3.12. При оформлении операции с картой в целях проверки личности держателя и его правомочности на использование карты может потребоваться документ, удостоверяющий личность (вид документа может меняться в зависимости от страны, в РФ требуется паспорт).

3.13. БАНК, по отдельному заявлению Клиента, оказывает дополнительные услуги по отправке на мобильный телефон держателя карты информационных SMS-сообщений.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, с 01.01.2014. услуга «SMS-информирование» (базовый пакет) подключается по умолчанию всем Держателям карт без взимания платы в обязательном порядке, при наличии у БАНКА актуальной информации о Номере мобильного телефона Клиента.

3.14. КЛИЕНТ обязуется незамедлительно в письменном виде уведомлять БАНК об изменении номера телефона и иных обстоятельствах, которые могут повлечь разглашение информации, передаваемой на мобильный телефон держателя карты.

### **4. Работа с ПИН-кодом**

4.1. При выдаче карты Держателю выдаётся запечатанный ПИН-конверт, в котором находится ПИН-код для данной карты. Технология генерации ПИН-кода и печати ПИН-конверта такова, что ПИН-код неизвестен никому (в том числе и сотрудникам банка). При получении ПИН-конверта необходимо убедиться в его целостности и вскрыть ПИН-конверт в месте, исключающем компрометацию ПИН-кода.

4.2. ПИН-код является строго конфиденциальной информацией, поэтому должен быть известен только держателю карты. Разглашение ПИН-кода может привести к несанкционированному доступу к денежным средствам Клиента, находящимся на Счете. Категорически не рекомендуется записывать ПИН-код на карте и/или хранить вместе с картой.

4.3. С появлением карт, оснащенных бесконтактным чипом, введение ПИН-кода не требуется в случае проведения бесконтактной операции на сумму не превышающую лимит, установленный платежной системой. Например, для карт Visa на территории Российской Федерации действует лимит 1 000 рублей. После 12 апреля 2019 года банки могут увеличить лимит до 3 000 рублей.

4.4. В случае компрометации ПИН-кода (несогласия Держателя с операциями, проведенными по его карте с набором ПИН-кода) необходимо перевыпустить карту. Для уменьшения риска компрометации ПИН-кода рекомендуется время от времени менять его через систему «МЕТКОМ-онлайн» или в банкомате банка, соблюдая необходимые меры предосторожности.

4.5. Помните, что набор неправильного ПИН-кода три раза подряд приводит к блокировке функции подтверждения операций по чипу карты с помощью проверки ПИН-кода. В этом случае в торгово-сервисных предприятиях допускается обслуживание карт без ввода ПИН-кода, с запросом подписи Держателя на чеке (зависит от используемых в конкретном торгово-сервисном предприятии настроек эквайрингового оборудования) в качестве экстренного варианта, или если Держатель отказывается его вводить, нажимая кнопку отмены.

БАНК не рекомендует продолжать использование карты, «заблокированной» из-за трижды неправильно набранного ПИН-кода. Для «разблокирования» карты (сброса счетчика неверных попыток набора ПИН-кода) нужно лично обратиться с письменным заявлением и паспортом или иным документом, удостоверяющим личность, в БАНК, либо обратиться в Контакт-центр Банка по телефону.

### **5. Правила пользования банкоматами**

5.1. Функции, выполняемые банкоматами БАНКА:

* выдача наличных;
* внесение наличных на карточный счет Держателя карты (если банкомат оборудован функцией приема наличных);
* платеж (безналичный перевод денежных средств со Счета Держателя карты в адрес определенных предприятий-Поставщиков услуг);
* просмотр остатка средств на карте;
* просмотр 10 последних операций по карте.

5.2. Управление банкоматом сведено к выбору команд при помощи кнопок выбора операции или назначения платежа, расположенных слева и справа от монитора, ввода ПИН-кода и денежной суммы на цифровой клавиатуре банкомата.

5.3. При работе с банкоматом необходимо выполнять все его инструкции правильно и своевременно:

* вставьте карту в банкомат магнитной полосой вниз и вправо;
* на запрос «Введите свой собственный ПИН-код» введите на цифровой клавиатуре ПИН-код карты;
* нажмите кнопку рядом с дисплеем банкомата, соответствующую надписи с названием выполняемой функции и следуйте инструкциям банкомата;
* после того, как банкомат вернул карту заберите её, так как в противном случае по прошествии 30 секунд карта будет арестована банкоматом и денежные средства не будут выданы;
* если выданные деньги не будут получены в течение 30 секунд, банкомат арестует их, считая, что Вы забыли их забрать.

Прекратить выполнение операции можно во время ввода любого значения с клавиатуры нажатием на клавишу «ОТМЕНА» на цифровой клавиатуре.

Редактировать вводимые ПИН-код, сумму операции и реквизиты операции можно с помощью клавиши «ОТМЕНА» на цифровой клавиатуре, удаляющей последний введенный символ.

Как правило, банкоматы заряжаются купюрами номиналом 50, 100, 500, 1000 рублей, поэтому вводимая сумма должна быть кратна 50 рублям. Банкомат единовременно может выдать не более 40 купюр, максимальная сумма выдачи за одну операцию – 40 000 рублей. Если Вам необходимо получить наличные более мелкими купюрами, лучше обратиться в кассу БАНКА.

Если выполняемая операция прервана программой и после возврата карты на экран вводится сообщение: «Извините, банкомат временно не работает», - обратитесь к обслуживающему персоналу или позвоните в БАНК.

### **6. Пополнение Счета**

6.1. Пополнение карточного счета возможно путём:

6.1.1.  Внесения наличных денежных средств на счет через терминалы самообслуживания, банкоматы с функцией cash-in (прием наличных) и пункты выдачи и приема наличных ПАО «МЕТКОМБАНК».

Для увеличения лимита необходимо иметь:

* Банковскую карту;
* В случае обращения в пункты выдачи и приема, наличных ПАО «МЕТКОМБАНК», документ, удостоверяющий личность.

*Важно:* Денежные средства, внесенные таким образом, будут отражены на карточном счете только на следующий рабочий день при условии, что взнос произведен до 18 ч. 30 мин. по Московскому времени (20-30 по Екатеринбургу). При этом деньги, внесенные на карточный счет, становятся доступными для расходования сразу после совершения операции пополнения.

Это обязательно необходимо учитывать при гашении обязательств по кредиту, т.к. от дня отражения операции пополнения зависит соблюдение графика платежей и расчет начисляемых по кредиту процентов.

6.1.2. Через кассу банка по приходному ордеру.

Увеличение лимита банковской карты с помощью приходного ордера через кассу Банка, происходит в день совершения операции пополнения, (после 20-00 по Екатеринбургу). Если операция произведена в субботу, то денежные средства будут доступны в первый рабочий день, следующий за выходным (или праздничным) днем.

6.1.3. Безналичным переводом из любого банка, предоставляющего услуги по переводу денежных средств.

Для увеличения лимита необходимо знать:

* реквизиты банка-получателя (ПАО «МЕТКОМБАНК»);
* реквизиты счета и карты получателя (Владельца счета банковской карты).

Денежные средства будут зачислены на счет банковской карты, согласно требованиям нормативных документов ЦБ РФ.

6.1.4. В платежных терминалах сторонних платежных систем, с которыми у банка есть соответствующие договорные отношения. Со списком платежных систем можно ознакомиться на сайте Банка.

Для внесения средств необходимо найти в меню платежного терминала пункт, соответствующий внесению средств/погашению кредита в ПАО «МЕТКОМБАНК». Обычно нужно выбрать из представленного списка банков. Для внесения наличных потребуется указать номер карты.

6.1.5. Безналичным переводом через систему дистанционного банковского обслуживания «МЕТКОМ-ОНЛАЙН».

Денежные средства становятся доступны незамедлительно, но на карточном счете будут отражены на следующий рабочий день после осуществления перевода, при условии, что взнос произведен до 18 ч. 30 мин. по Московскому времени (20-30 по Екатеринбургу).

6.1.6. Безналичным переводом со счетов, открытых в Банке, посредством сервиса «SMS-информирование» (Дополнительный пакет операций). Денежные средства становятся доступны незамедлительно, но на карточном счете будут отражены на следующий рабочий день после осуществления перевода, при условии, что перевод совершен до 18 ч. 30 мин. по Московскому времени (20-30 по Екатеринбургу).

6.2. Пополнение Счета может производить как владелец счёта, так и держатели дополнительных карт. Пополнение Счета в иностранной валюте третьими лицами осуществляется в соответствии с действующим валютным законодательством РФ.

### **7. Оспаривание операций**

7.1. В целях минимизации ущерба от мошеннических операций и возникновения спорных ситуаций, а также в соответствии с законодательством Российской Федерации с 01.01.2014. БАНК уведомляет всех КЛИЕНТОВ, об операциях, совершенных с использованием их банковских карт, путем направления на указанный КЛИЕНТОМ Номер мобильного телефона SMS-сообщения, либо иным способом, согласованным с КЛИЕНТОМ (например, email). За ненадлежащее исполнение обязательств по информированию Клиентов о совершенных Операциях Банк несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. БАНК по запросу КЛИЕНТА готовит выписку по Счету за месяц, предшествующий месяцу направления запроса. В этой выписке отражаются все операции, прошедшие по Счету в течение предыдущего месяца.

7.3. В случае утраты Карты или компрометации ее реквизитов и (или) ее использования (использование реквизитов карты) без согласия КЛИЕНТА (несанкционированная операция), клиент обязан направить соответствующее уведомление в Банк незамедлительно после обнаружения факта утраты карты или компрометации ее реквизитов и (или) ее использования (использование реквизитов) без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции способом, установленным в договоре. Уведомить БАНК КЛИЕНТ вправе посредством осуществления звонка в Контакт-Центр, а также лично обратившись в ТП БАНКА с письменным заявлением (претензией).

7.4. В случае несогласия КЛИЕНТА с отраженной операцией БАНК, в соответствии с процедурой платежной системы, проводит расследование ситуации. Возврат сумм спорных операций (в том числе при совершении несанкционированной операции), в случаях предусмотренных законодательском РФ, Правилами Платежной системы и Договором, БАНК осуществляет ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО  на основании письменного заявления (претензии), предоставленного КЛИЕНТОМ лично в Территориально подразделение БАНКА не позднее 30-ти рабочих  дней с момента совершения  или обнаружения спорной операции, а в случае выявления спорной операции на основании выписки по счету — не позднее 30 дней, со дня отражения операции по Счету. Не позднее чем через 30 дней со дня получения письменного заявления и не более 60 дней — при осуществлении трансграничного перевода денежных средств БАНК уведомляет КЛИЕНТА о результатах расследования и в случае положительных результатов расследования производит возврат денежных средств на Счет. Отсутствие письменной претензии КЛИЕНТА, предоставленной в БАНК в указанные сроки, считается подтверждением КЛИЕНТОМ отраженных по счету операций.

### **8. SMS-информирование**

8.1. Держатели банковских карт, эмитированных БАНКОМ, могут воспользоваться информационным сервисом на базе технологии SMS-сообщений мобильных телефонов.

Сервис «SMS-информирование» по картам позволяет клиенту полностью контролировать свои карты и карты доверенных лиц, денежные средства на счете в режиме онлайн, оперативно реагировать на любые проблемы с картами.

Подробнее ознакомиться с условиями предоставления сервиса и подключаемых пакетов услуги «SMS-информирование» можно в разделе «Порядок предоставления услуги SMS-информирование» Типового договора об использовании банковской карты (п.9), а также в Памятке по использованию услуги «SMS-информирование».

8.2. Услугу можно подключить, написав заявление на подключение данного сервиса с указанием номеров карт. Во всех заявлениях на подключение сервиса SMS-информирования необходимо указывать компанию мобильной связи и номер телефона, на который необходимо отправлять сообщения, в федеральном формате.

8.3. В рамках сервиса SMS-информирование Банк отправляет SMS-сообщения незамедлительно. Срок доставки SMS-сообщений КЛИЕНТУ зависит от провайдеров мобильной связи, с которыми заключили соответствующие договоры КЛИЕНТЫ и БАНК.

8.4. Ниже приведен текст типовых SMS-сообщений, рассылаемых Банком как с использованием кириллицы, так и с использованием букв латинского алфавита:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид SMS** | **Текст SMS (Кириллица)** | **Текст SMS (Латиница)** |
| Покупка | \*\*\*\* покупка YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* pokupka YYY.YY rub 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX |
| Отказ в покупке | \*\*\*\* отказ в покупке YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX | \*\*\*\*otkaz v pokupke YYY.YY rub 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX |
| \*\*\*\* отказ в покупке (неверный код безопасности) YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX | \*\*\*\*otkaz v pokupke (nevernyj kod bezopasnosti karty) YYY.YY rub 01.01.2001 00:00 ZZZZZZZZZZ XXXXXXXXXXX |
| Оплата | \*\*\*\* оплата XXXXXXXXXXX YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 | \*\*\*\* oplata XXXXXXXXXXX YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 |
| Отказ в оплате | \*\*\*\* отказ в оплате YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* otkaz v oplate YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Снятие наличных | \*\*\*\* снято YYY.YY РУБ 01.01.2001 00:00 ZZZZZZZZZZ | \*\*\*\* snyato YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 ZZZZZZZZZZ |
| Отказ в выдаче наличных | \*\*\*\* отказ в выдаче наличных YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* otkaz v vydache nalichnyh YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Внесение наличных | \*\*\*\* внесено YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* vneseno YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Увеличение баланса | 01.01.01 00:00:00 увеличение баланса YYY.YY РУБ | 01.01.01 00:00:00 uvelichenie balansa YYY.YY РУБ |
| Уменьшение баланса | 01.01.01 00:00:00 уменьш.баланса -YYY.YY РУБ | 01.01.01 00:00:00 umen'shenie balansa YYY.YY РУБ |
| Предавторизация | \*\*\*\* предавторизация YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* predavtorizatsiya YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Отказ в предавторизации | \*\*\*\* отказ в предавторизации YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\*otkaz v predavtorizatsii YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Перевод | \*\*\*\* перевод YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* perevod YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Отказ в переводе | \*\*\*\* отказ в переводе YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\* otkaz v perevode YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Зачисление перевода | \*\*\*\* зачисление перевода YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX | \*\*\*\*zachislenie perevoda YYY.YY РУБ 01.01.01 00:00 XXXXXXXXXXX |
| Пароль 3DSecure | VVVVV - пароль N для 3DSecure. Время: 01.01.01 00:00 Карта: \*\*\*\* | VVVVV- parol' N dlya 3DSecure. Vremya: 01.01.01 00:00 Karta: \*\*\*\* |
| Информация об окончании срока действия карты | Срок действия карты **\***\*\*\*\* истекает 01.01.01 тел: 8-800-2002-911 | Srok deystviya karty \*\*\*\* istekaet 01.01.01 тел: 8-800-2002-911 |

Где:

YYY.YY – сумма операции/ перевода/ долга/ бонуса;

\*\*\*\* – 4 последних цифры номера карты;

XXXXXXXXXXX – наименование организации получающая/выдающая денежные средства;

ZZZZZZZZZZ – код устройства;

VVVVV – пароль.

### **9. Вопросы безопасности**

9.1. Карта, её реквизиты (номер карты, срок действия, ФИО держателя, CVV2/CVC2), ПИН-код - это ключ для доступа к денежным средствам на Счете. Держатель должен оберегать их от компрометации. Несоблюдение Правил может повлечь за собой не только утерю всех денежных средств со Счета, но и возникновение крупного долга перед БАНКОМ. В случае возникновения подозрений на компрометацию карты, ее реквизитов или ПИН-кода, утери карты держателю рекомендуется незамедлительно заблокировать карту.

БАНК запрещает хранить ПИН-код вместе с карточкой или сообщать его третьим лицам при любых ситуациях. ПИН-код предназначен только для электронного оформления операции в банкоматах или POS-терминалах. При наборе ПИН-кода в банкомате, банке или магазине необходимо быть внимательным и предпринять все возможные меры от компрометации ПИН-кода третьими лицами.

9.2. Введение ПИН-кода не требуется в случае проведения бесконтактной операции (по карте оснащенной бесконтактным чипом) на сумму не превышающую лимит, установленный платежными системами. Например, для карт Visa на территории Российской Федерации действует лимит 1 000 рублей. После 12 апреля 2019 года банки могут увеличить лимит до 3 000 рублей. В связи с этим к сохранности бесконтактных карт требуется относится с повышенным вниманием.

9.3. При оформлении операции с картой по телефону, почте, через Интернет и другим операциям без физического предъявления карты убедитесь, что противоположная сторона является надёжным партнёром, что она предпримет все меры для сохранения конфиденциальности реквизитов карты и что способ передачи реквизитов безопасен. При таких операциях, как правило, необходимо указать номер карты, срок её действия, ФИО держателя и возможно CVV2/CVC2 (контрольное трёхзначное число, напечатанное на полосе для подписи). ПИН-код указывать не требуется, просьба предоставить ПИН-код при операции с картой по телефону, почте, через Интернет свидетельствует о мошенничестве.

9.4. Прежде чем подписать чек или слип при оформлении операции с картой, необходимо убедиться, что сумма в чеке или слипе соответствует действительности. Аналогично перед вводом ПИН-кода проверьте сумму операции. Не подписывайте чеки/слипы без указанной в них суммы.

9.5. Количество подписываемых чеков или слипов по одной операции не превышает 3-х штук, при этом экземпляры слипа являются самокопирующимися и подписывать необходимо только верхний экземпляр. В случае, если по какой-либо причине необходимо повторно оформить операцию, убедитесь, что предыдущая операция отменена (в случае проведения авторизации) и ошибочные чеки и слипы уничтожены или перечёркнуты.

9.6. Не рекомендуется при оформлении операции выпускать карту из поля зрения во избежание совершения с картой несанкционированных действий (копирование магнитной полосы, оформление подложных слипов и т.п.).

9.7.  Необходимо хранить в тайне кодовое слово, используемое для идентификации держателя при обращении в БАНК по телефону, так как они могут быть использованы мошенниками для снятия блокировки карты в случае её утери.

9.8.  В случае возникновения проблем БАНК использует все имеющиеся возможности, чтобы защитить интересы КЛИЕНТА, но гораздо проще избежать возможных проблем, выполняя рекомендации БАНКА.

9.9. Кроме вышеизложенного Держателю карты необходимо ознакомится с Памяткой «о мерах безопасного использования банковских карт» (размещается на информационных стендах, сайте банка).

### **10. Утрата карты и другие нештатные ситуации**

10.1. В случае утраты или незаконного использования карты и/или ее реквизитов, а также системы дистанционного банковского обслуживания «МЕТКОМ-ОНЛАЙН» и/или сервиса «SMS-информирование», держатель обязан незамедлительно уведомить об этом Банк посредством телефонного звонка в Контакт Центр или обращения ТП банка для приостановления операций по счету и блокировки карты.

Блокировка карты может также производится при обращении по телефонам службы поддержки соответствующей платежной системы или либо с помощью сервиса «SMS-информирование». Далее КЛИЕНТ должен обратиться в БАНК с заявлением на блокировку Карты в территориальное подразделение Банка. Клиент несет ответственность за все операции, совершаемые с использованием Карты до момента направления уведомления БАНКУ об утрате или несанкционированном использовании Карты.

10.2. Блокировка карты БАНКОМ предполагает отказ БАНКА в проведении авторизации по данной карте, но не предотвращает использование карты мошенниками для совершения операций без авторизации. Для предотвращения возможных мошеннических операций необходимо информировать БАНК или службу поддержки соответствующей платежной системы об обстоятельствах утраты карты/реквизитов карты или несанкционированного ее/их использования, эта информация позволит дать рекомендации по дальнейшим действиям. Также в случае кражи карты рекомендуется обратиться с заявлением в местные органы правопорядка.

10.3. При обращении в БАНК по телефону для получения консультаций или блокировки карты/приостановления операции по счету держатель должен назвать кодовое слово, указанное в Анкете-заявлении на предоставление карты. В случае правильного ответа считается, что держатель идентифицирован, в противном случае БАНК не принимает от держателя никаких распоряжений по телефону.

10.4. Для некоторых типов карт (категории Classic, Gold, Business) БАНК может по просьбе держателя в случае утери карты произвести экстренную замену карты или экстренную выдачу наличных денежных средств через службу поддержки платежной системы в стране пребывания держателя. Возможность использования данной услуги определяется БАНКОМ для каждого конкретного случая и оплачивается Держателем Карты по тарифам платёжных систем.

10.5. Во избежание порчи карты держатель должен соблюдать элементарные правила хранения карты:

* не подвергать карту тепловому воздействию и длительному воздействию солнечных лучей;
* не оставлять карту около приборов, электромагнитное излучение которых может испортить нанесенную на магнитную полосу карты информацию;
* не подвергать карту механическому воздействию;
* запрещено использовать карту в устройствах, не предназначенных для её обслуживания.

В случае повреждения карты необходимо обратиться в БАНК для её перевыпуска.

### **11. Блокировка карт банком**

11.1. БАНК является владельцем выдаваемых карт и может по своей инициативе приостановить их действие в случаях:

* нарушения Держателями карт Правил или Типового договора об использовании банковской карты;
* получения БАНКОМ сведений о возможности нанесении БАНКУ убытков при дальнейшем использовании карт;
* получения БАНКОМ сведений об использовании карт либо их реквизитов для совершения противозаконных действий;
* непредставления Держателем в БАНК актуальной информации о Номере своего мобильного телефона для уведомления о совершенных по счету операциях;
* в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе подзаконными нормативными актами Банка России.

**11.2. В случае невозможности совершения операций с картой вследствие её блокировки держатель должен незамедлительно связаться с БАНКОМ.**

11.3. БАНК вправе по собственной инициативе приостановить или прекратить совершение операций по счету с использованием Карты и ее реквизитов, а также посредством системы дистанционного банковского обслуживания «МЕТКОМ-ОНЛАЙН» и сервиса «SMS-информирование», при нарушении Клиентом порядка использования указанных электронных средств платежа в соответствии с Договором, а также в случаях выявления оснований полагать, что третьими лицами по счету совершаются мошеннические операции.

### **12. Окончание срока действия карты, прекращение действия Типового договора об использовании банковской карты**

12.1. В случае окончания срока действия карты новая карта выдаётся по заявлению КЛИЕНТА.

12.2. По окончанию срока действия карты держатель обязан сдать карту в БАНК.

12.3. При получении/подаче уведомления о закрытии карточного счета КЛИЕНТ должен сдать в БАНК все карты, выданные в рамках Типового договора.

12.4. Основанием для закрытия Счета является прекращение Договора, которое производится в соответствии с действующим законодательством. После прекращения Договора денежные средства, находящиеся на Счете после расчетов с Банком, возвращаются КЛИЕНТУ через кассу БАНКА, либо перечисляются по указанным КЛИЕНТОМ реквизитам.

### **13. Территориальные подразделения Банка для обращения с заявлением на блокировку карт и приостановление операции по Счету** перечислены на официальном интернет сайте банка: www.metcom.ru

### **14. Телефон Банка для экстренной блокировки карт:**

8-800-2002-911 (звонок по территории России бесплатный)

+7 (343) 3100111 для звонков из-за рубежа

Специалисты Контакт-центра Банка, работающие по указанным телефонам, ответят на все Ваши вопросы, касающиеся услуг Банка.