

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ БАНКОВСКИХ КАРТ

Соблюдение правил пользования международными банковскими картами позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, её реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием карты в банкомате, при безналичной оплате товаров (услуг), в том числе через сеть Интернет.

Своевременно информируйте Банк об изменении номера мобильного телефона, подключенного к услуге смс-банк.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Международные банковские карты являются принятыми в мировой практике средствами безналичных расчетов, пользование которыми регулируется законодательством Российской Федерации, правовыми нормами международных платежных систем VISA International и MasterCard Worldwide (далее МПС) и Договорами, заключенными с Банком.
- 1.2. Принадлежность карты законному держателю определяется его именем и/или образцом его подписи, имеющимся на карте, а также ПИН-кодом, который вводится при совершении операции.
- 1.3. Держатель карты – лицо, на имя которого выпущена карта.
- 1.4. Использование карты – любой вид платежа, производимый по карте, а также получение/внесение по карте/на карту наличных денег в пунктах обслуживания держателей карт и банкоматах.
- 1.5. Какое-либо использование карты не Держателем карты является незаконным.
- 1.6. ПИН – Персональный идентификационный номер – четырехзначное число, закодированное на магнитной полосе/чипе карты и сообщаемое Держателю при выдаче карты в специальном конверте (ПИН-конверте).
- 1.7. За пользование картой Банком взимаются комиссии в соответствии с установленными Тарифами Банка, ознакомиться с которыми можно на сайте Банка «Первомайский» (ПАО).
- 1.8. Обслуживание Держателя через иных участников МПС производится в соответствии с Тарифами Банка и Тарифами, установленными этими участниками.
- 1.9. Для снижения риска несанкционированных операций при посещении стран с высоким уровнем мошенничества (страны Африки, страны Латинской Америки, страны Юго-Восточной Азии, Молдавия, Украина, Турция, США, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Тайвань, Япония) особенно тщательно соблюдайте меры безопасности, изложенные в данных Правилах.
- 1.10. Контрольный вопрос/контрольный ответ (кодовое слово) - секретный пароль (должен содержать не менее 5 букв), назначаемый Клиентом самостоятельно при получении карты, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Клиента, и присваивается для всех Карт, выпущенных на имя Клиента.

### 2. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЙ

- 2.1. Карта может быть получена только Держателем при предъявлении документа удостоверяющего личность, а также доверенным лицом при предъявлении нотариально оформленной (удостоверенной) доверенности с указанием в доверенности соответствующих прав (например, получение банковской карты и закрытого ПИН-конверта). При выдаче Банком доверенному лицу банковской карты и закрытого ПИН-конверта Банк не несет ответственности перед Держателем карты за неправомерные действия доверенного лица Держателя.
- 2.2. Подпись, проставляемая Держателем на чеке по операции, совершенной с использованием карты, должна быть идентична подписи на оборотной стороне карты.
- 2.3. Картой имеет право пользоваться только сам Держатель. Ни при каких обстоятельствах карта не может быть передана третьему лицу, равно как и ее номер не может быть известен третьему лицу, в том числе родственникам и знакомым, за исключением случаев использования карты ее Держателем в качестве средства платежа за товары и услуги или получения наличных денежных средств в кассах банка.
- 2.4. Держатель карты обязан хранить ПИН в секрете. Ни при каких обстоятельствах ПИН не должен стать известным третьему лицу. Поскольку ПИН используется при совершении операции покупки в торговых точках или получении Держателем карты наличных денег в пунктах выдачи наличных или банкомате, правильный набор четырехзначного кода на клавиатуре этого устройства обеспечивает абсолютную идентификацию Держателя карточки.
- 2.5. Держатель обязан сохранять все документы, связанные с операциями по карте в течение 6 месяцев, и предъявлять их Банку по его требованию или при возникновении спорных вопросов.
- 2.6. Для сохранения работоспособности необходимо предохранять карту от физических, химических, термических, магнитных, электромагнитных, электрических и иных внешних воздействий, механических повреждений, изгибов и трения. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

- 2.7. Телефон Банка - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка - эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.
- 2.8. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета банком установлены ежедневные и ежемесячные лимиты на наличные и безналичные операции, в соответствии с установленными Тарифами,
- 2.9. **В целях безопасности Банк рекомендует подключить услугу оповещения о проведенных операциях посредством sms-сообщений (sms-банк).**
- 2.10. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в Банк - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.
- 2.11. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе Банка - эмитента банковской карты) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- 2.12. В целях информационного взаимодействия с Банком - эмитентом банковской карты рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке - эмитенте банковской карты.
- 2.13. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
- 2.14. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк - эмитент банковской карты и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию - эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.
- 2.15. Операции по Карте должны осуществляться только в присутствии Держателя и при его визуальном контроле, за исключением случаев, описанных в п. 4 настоящих правил.

### **3. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЙ MASTERCARD VIRTUAL**

- 3.1. Карта MasterCard Virtual предназначена только **для расчетов в сети Интернет**.
- 3.2. Картой нельзя расплатиться в обычном магазине или снять наличные, т.к. карта не выпускается на материальном носителе, а представляет собой реквизиты платежного средства, предоставляемые ее держателю через удаленные каналы обслуживания: Интернет-Банк и СМС-банк (в виде смс-сообщения).
- 3.3. Карта MasterCard Virtual открывается к *дебетовой или кредитной карте* и является дополнительной картой. Оформить заявку на выпуск карты возможно **только** через Интернет-банк. Реквизиты карты: срок действия карты, сокращенный номер карты (nnnnnn \*\*\*\*\*nnnn) - будут отображаться в Интернет-банке, код безопасности (CVC2) и остальная часть номера карты (\*\*\*\*\*nnnnnn\*\*\*\*) будет направлена смс-сообщением на номер телефона, подключенного к услуге смс-банк. Указанные реквизиты карты направляются клиенту сразу после оформления заявки на выпуск виртуальной карты. В свою очередь Банк не несет ответственность за задержку передачи клиенту реквизитов карты по причинам, не зависящим от Банка, в т.ч. связанным с техническими сбоями в работе третьих лиц, предоставляющих услуги связи.
- 3.4. Доступный остаток Карты MasterCard Virtual равен доступному остатку основной карты.
- 3.5. Максимальный лимит на совершение операций по карте MasterCard Virtual и срок действия карты предусмотрен действующими Тарифами Банка «Первомайский» (ПАО) по выпуску и обслуживанию международных банковских карт Visa и MasterCard, ознакомиться с которыми можно на сайте Банка «Первомайский» (ПАО). При оформлении заявки на выпуск карты с использованием системы Интернет-банк для физических лиц, Клиент имеет возможность установить индивидуальный максимальный суточный лимит на совершение операций по карте и срок действия карты, которые не могут превышать максимальный лимит и срок действия карты, установленные в действующих Тарифах Банка «Первомайский» (ПАО) по выпуску и обслуживанию международных банковских карт Visa и MasterCard.
- 3.6. **В целях уменьшения рисков**, связанных с компрометацией реквизитов карты в сети Интернет, **виртуальную карту рекомендуется держать в статусе временной блокировки**. Разблокировать карту можно через Интернет-Банк или мобильном приложении «Банк в руках» непосредственно перед совершением оплаты в Интернете. Сразу после получения подтверждения оплаты карту рекомендуется снова заблокировать.

### **4. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ ЧЕРЕЗ ТЕРМИНАЛ**

- 4.1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

- 4.2. Перед оплатой товаров (услуг) Держатель сообщает служащему (кассиру) торговой точки о том, что будет производить оплату по карте, прикладывает (проводит) карту через терминал самостоятельно, либо передает карту кассиру.
- 4.3. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
- 4.4. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. При этом обратите внимание на то, чтобы он вводился на специальном устройстве (ПИН-паде), непосредственно соединенном с кассовым аппаратом или платежным терминалом. Не поддавайтесь на предложение ввести ПИН дважды на различных устройствах. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
- 4.5. После проведения операции терминал распечатывает 2 (Два) экземпляра чека, один из которых предназначен для Держателя, а второй – для служащего (кассира). Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и проставить свою подпись.
- 4.6. В случае если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, служащий (кассир) должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо повторное проведение операции с использованием карты через терминал, т.к. это приведет к повторному списанию с карты.
- 4.7. При списании с карты суммы большей, чем стоимость покупки (услуги), либо при отказе Держателя от приобретения товара (услуги) после совершения платежа с использованием карты Держатель в случаях, предусмотренных действующим законодательством страны, в которой расположена торговая точка, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) торговой Точки.
- 4.8. В этих случаях Держателю следует получить от торговой точки и сохранить чек, содержащий реквизиты отмененной операции (номер карты, дату и время совершения отмененной операции, код авторизации, сумму операции и сумму возврата, подпись кассира).
- 4.9. Не забудьте забрать карту после совершения операции, убедившись при этом, что возвращенная карта принадлежит Вам.
- 4.10. Для минимизации риска компрометации Вашей карты воздержитесь от получения наличных денежных средств в торгово-сервисных организациях, которые кроме продажи товаров занимаются обналичиванием денежных средств. Используйте для этих целей пункты выдачи наличных или банкоматы, находящиеся в безопасных местах.
- 4.11. Если у Вас изъяли карту по требованию Банка сотрудники торгово-сервисной организации, в которой Вы осуществляете оплату товаров/услуг с помощью карты, Вам необходимо обязательно получить акт об её изъятии и незамедлительно связаться с Банком.

## **5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ ПРИ БРОНИРОВАНИИ/ОПЛАТЕ ГОСТИНИЦЫ**

- 5.1. При бронировании номера в гостинице Вас попросят сообщить имя, номер карты и срок её действия (иногда дополнительно CVV2/CVC2 – трехзначный код, напечатанный на оборотной стороне карты после последних четырех цифр её номера). При бронировании следует запросить код подтверждения бронирования (если он предусмотрен условиями), стоимость проживания и правила отмены брони. Если код бронирования не предусмотрен, записать фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование.
- 5.2. В случае отказа от произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы.
- 5.3. При заселении в гостиницу Вам могут предложить оставить денежных депозит (залог) за время пребывания и в случае предъявления карты отель заблокирует у Вас на карте сумму средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок.
- 5.4. После оказания услуг гостиница списывает итоговую сумму с карточного счета, однако, заблокированная при бронировании номера (при оформлении гостиницы) сумма зачастую остается недоступной для Вас в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, попросите служащего гостиницы отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.
- 5.5. В течение 90 календарных дней с момента выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ ПРИ АРЕНДЕ АВТОМОБИЛЯ**

- 6.1. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобиля. Мы не рекомендуем Вам пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.
- 6.2. Обычно при аренде автомобиля на карте блокируется сумма, равная стоимости арендованного автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) со счета карты списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной Вам в течение 30 дней со дня блокирования. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль в аренду, отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

- 6.3. При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки.
- 6.4. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.
- 6.5. В течение 90 календарных дней с момента проведения расчетов за аренду автомобиля агентство может выставить дополнительные счета за топливо, страховой полис, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные к основному счету.

## **7. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

- 7.1. При расчетах в сети Интернет Держатель самостоятельно оценивает надежность торговой точки (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которой он указывает реквизиты своей карты.
- 7.2. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- 7.3. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
- 7.4. Не используйте карту для покупок через интернет-сайты, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные интернет-сайты можно определить по наличию значка в виде закрытого замочка в левом углу адресной строки.
- 7.5. При проведении операции в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации.
- 7.6. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Держатель указывает наименование международной платежной системы (далее – МПС), в рамках которой выпущена карта, номер и срок действия, имя (как это указано на карте) и CVC2/CVV2 - три цифры кода безопасности (напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле), служит для дополнительной проверки клиента Банком.
- 7.7. В сети Интернет с использованием реквизитов Карты, наиболее часто совершаются следующие операции:
  - расчеты в Интернет-магазинах;
  - оплата подписки, организованной в сети Интернет;
  - оплата информационных услуг, оказываемых в сети Интернет;
  - оплата товаров/услуг, заказываемых по почте или телефону;
  - осуществление прочих Интернет-платежей.
- 7.8. В случае осуществления Держателем операций в сети Интернет с использованием реквизитов выданных Держателю карт, Банк не гарантирует удовлетворение претензий по операциям, совершенным Держателем в сети Интернет.
- 7.9. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
- 7.10. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, телефон, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
- 7.11. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок **в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту** (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
- 7.12. **Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера** в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).
- 7.13. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
- 7.14. **Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение** и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.
- 7.15. При получении любых запросов (по электронной почте, телефону и иным способом) с просьбой подтверждения персональных данных и сведений о Вашей карте не передавайте эту информацию (ПИН, номер Карты, срок окончания действия Карты, CVC2/CVV2 – код безопасности). Такие сообщения используются злоумышленниками в целях получения конфиденциальной информации для последующего использования в мошеннических целях. Будьте внимательны: сообщения могут быть похожи на официальные сообщения (могут иметь стиль делового письма, содержать ссылки на действующие сайты или сайты, хорошо замаскированные под сайты известных организаций), а также могут передавать вредоносные программы, являющиеся компьютерными вирусами, позволяющие неправомерно получать персональную информацию. Для информационного взаимодействия с Банком используйте средства связи (телефоны/факсы, сайты/порталы, электронная почта и другие), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в Банке.

## **8. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОМАТОМ**

- 8.1. Перед использованием банкомата Держатель обязан убедиться в том, что данный банкомат обслуживает карты МПС, к которой относится выданная ему карта (на банкомате размещаются логотипы соответствующей МПС).
- 8.2. Управление банкоматом производится путем выбора Держателем команд с помощью кнопок, расположенных либо слева и справа от монитора и на цифровой клавиатуре, либо на экране. При длительном неполучении команд от Держателя банкомат прерывает обслуживание и возвращает карту.
- 8.3. При проведении операций в банкомате Держатель должен своевременно забрать возвращаемую карту и выдаваемые деньги. Своевременно не извлеченные из Банкомата денежные средства и карта будут изъяты банкоматом. Банк не гарантирует возврат карты и/или денежных средств, не извлеченных из банкомата в отведенное время, т.к. ими могло неправомерно завладеть третье лицо.  
Время, отводимое на извлечение денежных средств в банкоматах Банка «Первомайский» (ПАО) - 36 (Тридцать шесть) секунд.  
Время, отводимое на извлечение карты в банкоматах Банка «Первомайский» (ПАО) - 8 (Восемь) секунд.  
Время, отводимое на извлечение денежных средств/карты, устанавливается банком-участником МПС и в банкоматах разных банков может отличаться от указанных в настоящих Правилах.
- 8.4. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождаться возврата банковской карты.
- 8.5. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате, банкомат не возвращает банковскую карту или не выдал запрошенную сумму денежных средств, не отходя от Банкомата, следует позвонить в Банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк - эмитент банковской карты, которая не была возвращена банкоматом, заблокировать карту и далее следовать инструкциям сотрудника Банка.
- 8.6. При получении наличных денежных средств необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню банкомата либо вводится Держателем. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр и не может превышать максимальную, указанную на банкомате. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме.
- 8.7. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе и только после этого отходить от банкомата.
- 8.8. Держатели карт имеют возможность оплачивать через банкоматы ряд услуг из предлагаемого набора в меню, а также получать информацию об остатке денежных средств на карте. Набор услуг и возможность предоставления информации о состоянии карты определяется банком – участником МПС.
- 8.9. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- 8.10. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- 8.11. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
- 8.12. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
- 8.13. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
- 8.14. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- 8.15. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
- 8.16. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
- 8.17. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

## **9. УТРАТА, ХИЩЕНИЕ, НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ**

- 9.1. Держатель карты обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты, хищения карты или незаконного ее использования.
- 9.2. При утере, краже карты, во избежание возможности ее использования третьими лицами, Держателю необходимо незамедлительно сообщить об этом в Банк **для блокировки карты по круглосуточно работающему телефону по всей России: 8-800-100-5-100, номер для звонков из других стран и республики Крым: +7 (861) 279-67-79**, а также желательно заявить об этом в правоохранительные органы.

- 9.3. Блокировка карты производится Банком после идентификации Держателя по кодовому слову или после предъявления документа, удостоверяющего личность (при предоставлении соответствующего письменного заявления в отделении Банка).
- 9.4. Блокировка карты по устному обращению Держателя в течение 3 (трех) рабочих дней должна быть обязательно подтверждена оформлением письменного заявления в отделении Банка. В случае невозможности явки Держателя в отделение Банка – заявление, подписанное Держателем с указанием кодового слова, должно быть отправлено на адрес Банка: 350020, г. Краснодар, ул. Красная, 139, в противном случае Банк не несет ответственность за любые мошеннические операции, совершенные по утерянной/украденной карте. В заявлении, направляемом Держателем карты в Банк, должны быть самым подробным образом изложены все обстоятельства утраты или хищения карты, а также сведения, которые стали известны Держателю карты о незаконном ее использовании. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию в распоряжение компетентных органов для проведения необходимого расследования. В свою очередь, Держатель должен предпринять все доступные меры, чтобы способствовать розыску и нахождению утраченной карты.
- 9.5. После получения Банком соответствующего письменного заявления об утере/хищении карты и, если не станет известно, что незаконное использование карты имело место с согласия Держателя, ответственность Держателя за ее незаконное использование прекращается.
- 9.6. При обнаружении карты, ранее заявленной утраченной/похищенной, Держатель обязан немедленно сообщить об этом в Банк и следовать инструкциям Банка.
- 9.7. Банк не несет ответственность:
- за возникновение конфликтных ситуаций вне сферы его контроля, в частности, за приобретение товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, совершенное с использованием карты;
  - за отказ организаций, предприятий, банков в обслуживании Держателя с использованием карты, а также в случае неисправности технических средств, не являющихся собственностью Банка;
  - за введение торгово-сервисными предприятиями дополнительной комиссии за оплату покупок/услуг по картам;
  - за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок идентификации Держателей, применяемые торгово-сервисными предприятиями и другими банками;
  - за списание средств с СКС в случае, если Держатель добровольно передал карту или ПИН другому лицу;
  - в случае утраты (кражи) карты или ПИНа Держателя;
  - если правила совершения валютных операций иностранного государства, а также установление лимитов на суммы получения наличных денег в банкоматах, могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя;
  - за использование карты и/или ее реквизитов, совершенное третьими лицами, без разрешения Держателя;
  - в случае утраты карты за все операции с использованием карты до момента получения Банком от Держателя уведомления об утере, хищении, несанкционированном использовании карты;
  - в случае если информация о счетах клиента, карте, ПИНе, иных сведениях Держателя, или проведенных Держателем операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования;
  - в случае если информация о карте, ПИНе, иных сведениях Держателя, станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Держателем условий их хранения и использования;
  - за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами;
  - Банк не несет ответственности за задержку в выпуске и перевыпуске карт в случаях, если задержка вызвана неточностями в документах, представляемых Держателем;
  - Банк не несет ответственности за невозможность использования карты в ситуации, находящейся вне его контроля, за отказы в приеме карты со стороны предприятий торговли (услуг), а также за ошибки, произошедшие в результате действий/бездействий третьих лиц.
- 9.8. Ответственность Банка перед Держателем ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Держателя карты в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Держателем за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.
- 9.9. Держатель принимает на себя полную ответственность за последствия использования им пластиковой карты при расчетах в сети Интернет.
- 9.10. Держатель несет ответственность за ненадлежащее хранение карты. Держатель несет ответственность за последствия использования карты (совершение любых операций по карте) третьими лицами, как в случае добровольной передачи карты, так и в случае неправомерного использования карты третьими лицами, до момента пока Держателем не будет предоставлено Банку заявление на блокировку карты, в соответствии с настоящими Правилами.
- 10. ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ В КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР БАНКА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КАРТЕ**
- 10.1. Клиент может обратиться в Контактный центр, для проведения следующих операций через оператора:
- узнать статус и срок действия карты;

- узнать баланс карты, сверить последние операции;
- узнать причины неуспешных транзакций;
- заблокировать карту;
- сбросить счетчики неверного ввода ПИН-кода;
- сбросить счетчики неверного ввода CVV-кода;
- установить временные лимиты (на совершение покупок в торгово-сервисных точках, на совершение покупок в сети Интернет, на сумму и количество P2P-переводов);

10.2. При обращении в Контактный центр Банка необходима идентификации клиента по следующим данным: ФИО полностью и Кодовое слово, которое клиент указывал при открытии карты, либо паспортные данные (серия, номер, дата рождения и место рождения).

В случае если Клиент называет неверные паспортные данные дальнейшее обслуживание по карте в Контактном центре не производится. Клиенту рекомендуют обратиться в ближайший офис Банка для актуализации персональных данных.

## **11. ВНИМАНИЕ! СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ:**

- 11.1. В случаях, когда Вам кажется, что Ваш ПИН стал известен посторонним людям, у Вас возникли подозрения в незаконном использовании Вашей карты, карта была утеряна, украдена или захвачена банкоматом, Вам следует незамедлительно обратиться в Банк с просьбой приостановить операции по карте и заказать новую карту с новым ПИН.
- 11.2. В случае изменения адреса проживания, телефона, места работы и т.п. Держатель карты обязан немедленно поставить об этом в известность Банк в письменном виде. В противном случае Банк не несет ответственности за доведение до него необходимой информации.
- 11.3. **Контактные телефоны БАНКА «ПЕРВОМАЙСКИЙ» (ПАО) 8-800-100-5-100 (звонок по России бесплатный), номер для звонков из других стран и республики Крым: +7 (861) 279-67-79.**