

ПАМЯТКА Держателя международных банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)

1. Общие положения

Карта является собственностью АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее - Банк) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно.

Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта не действительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем карты является физическое лицо на имя и в пользу которого Банком выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.

Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных предприятиях, в том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Особенности обслуживания отдельных видов карт могут регулироваться Дополнительными условиями. Обязательно ознакомьтесь с ними, если это предусмотрено для Вашей карты.

Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, Тарифы Банка, Условия выпуска и обслуживания банковских карт Международной платежной системы MasterCard АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО), а также Памятка по безопасности при использовании карт размещены на официальном сайте АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (<http://www.tenderbank.ru>).

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торговых и сервисных предприятиях в качестве аналога личной подписи.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть ПИН-код или записать его на видеокамеру.

В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 5 настоящей Памятки).

ПИН-код не может быть затребован ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах и торгово-сервисных учреждениях).

Если Вы забыли ПИН-код, обратитесь в Банк для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом.

3. Активация карты

Активация карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал (например, сделать запрос баланса по карте).

4. Меры предотвращения повреждения карты

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение Банка для оформления перевыпуска.

5. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните карту в недоступном для других лиц месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

Рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на банковскую карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в банкоматах обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода.

Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет.

Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону Банка.

Перед началом проведения операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в банкомат. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Банка, обслуживающим банкомат, или в нерабочее время по телефону Банка. Операцию с использованием карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.

При приеме и возврате карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет: MasterCard SecureCode.

При поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту, связаться с Банком и сдать карту в Банк для перевыпуска карты с новым номером.

Внимание! Мошенники могут получить персональные данные держателей и реквизиты их карт посредством «фишинга» и «фарминга»:

Фишинг («выуживание») — получение от клиентов банков обманным путем реквизитов их банковских карт. Для их получения злоумышленники связываются с держателями карт по телефону и применяют разнообразные уловки.

Представляясь сотрудниками Банка под различными, внешне благовидными, но вымышленными предложениями, мошенники предлагают сообщить им реквизиты действительных платежных карт и ПИН-коды.

В случае направления мошеннических СМС-сообщений держателей информируют о якобы блокировке карт, окончании сроков их действия, изменении ПИН-кодов и просят перезвонить, как правило, на номер мобильного телефона, с которого было отправлено сообщение. Дальнейшие действия мошенников направлены на побуждение держателей передать им сведения о реквизитах карт или совершить выгодные действия вплоть до самостоятельного перевода средств на мошеннические счета.

Фарминг («автоматизированный» фишинг) заключается в том, что пользователь Интернета обманным путём направляется на мошеннический сайт, который является фальсификацией сайта реальной кредитно-финансовой организации или мошеннического торгово-сервисного предприятия (ТСП). Не подозревая об обмане, пользователь Интернета вводит на сайте запрашиваемые данные: пароли, реквизиты карт, ПИН-коды, тем самым передавая их в руки мошенников. В случаях с ТСП держатели карт могут стать жертвами мошеннических транзакций за не приобретаемые в действительности товары и услуги. При оплате товаров и услуг с помощью сети Интернет не требуется введения ПИН-кода!

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) по телефонам:

+ 7 (499) 947-00-77

+ 7 (499) 766-70-98 (факс)

Отдел банковских карт (Контактный центр) Банка также рассматривает обращения Клиентов по вопросам использования банковских карт, поступившие на адрес электронной почты: card@tenderbank.ru или по факсу + 7 (499) 766-70-98.

Обращения по вопросам, не требующим приостановки действия карты, а также обращения, не связанные с уведомлением Банка о совершении операции без Вашего согласия, могут быть направлены в Контактный центр по факсу или по электронной почте.

В обращениях по электронной почте и факсимильных сообщениях должны быть указаны Ф.И.О. Держателя карты (полностью), дата (число, месяц и год) рождения, последние 4 цифры номера карты, тип карты и номер телефона, по которому можно связаться с Держателем карты.

Для получения информации по карте в Контактном центре Банка необходимо сообщить специалисту Контактного центра контрольную информацию по карте и, при необходимости, по запросу специалиста - другие персональные данные, указанные в Заявлении на получение карты, и/или информацию по операциям с Вашей банковской картой.

Контрольная информация - это слово или цифры, или комбинация букв и цифр, указанные Вами в Заявлении на получение карты. Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на Ваше имя в Банке. При изменении контрольной информации по одной из карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на Ваше имя.

Если Вы забыли контрольную информацию или хотите ее изменить, необходимо обратиться в Банк и оформить заявление на изменение контрольной информации.

Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации Ваши персональные данные (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные Ваших близких, известные широкому кругу лиц, название организации по месту работы (для зарплатных карт). Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы. Старайтесь избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

Внимание! В целях безопасности используйте Контрольную информацию только при обращении в Контактный центр Банка. Ни при каких иных обстоятельствах не сообщайте Контрольную информацию и Код клиента третьим лицам, в том числе обратившимся к Вам от имени Банка.

6. Пополнение счета

Пополнение счета может осуществляться путем внесения денежных средств наличным и безналичным путем.

6.1. Пополнение счета карты наличными проводится:

- в Банке через операционно-кассового работника без использования карты с использованием номера счета карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность или нотариально удостоверенной доверенности.

Операция осуществляется как по активным, так и по заблокированным картам.

- в Банке через операционно-кассового работника с использованием карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

- через банкомат с модулем приема наличных или информационно-платежный терминал с использованием карты, вводом ПИН-кода.

Операции пополнения счета карты с использованием карты/номера карты не осуществляются по заблокированным картам.

6.2. Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

- путем перевода с других счетов, открытых в Банке/других кредитных организациях;

- путем проведения операции «перевода с карты на карту»:

- через операционно-кассового работника в Банке или устройство самообслуживания с использованием карты, со счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН-кода,

- с помощью услуги «Онлайн-банк»,

Операция «перевод с карты на карту» не осуществляется по заблокированным картам. Пополнение счета карты, открытого в иностранной валюте, путем перевода с другого счета возможно только при условии, что владельцем счетов является одно и то же физическое лицо.

7. Ежемесячные лимиты по карте

Владельцу счета карты предоставляется возможность осуществлять контроль расходов Держателей карт. Для этого могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;

- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца (операции в торгово-сервисной сети, безналичные переводы, оплата услуг через банкомат, мобильный телефон и т.д.);

- общий лимит на совершение расходных операций по карте (операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций).

Вышеперечисленные лимиты используются при обработке авторизированных запросов на проведение операций по карте. Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, представленного клиентом в Банк.

8. Правила работы с устройствами самообслуживания

8.1. Снятие наличных денежных средств

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

При вводе ПИН-кода старайтесь прикрывать его свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода карты. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 рабочих дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и чек банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 20-45 секунд будут задержаны банкоматом.

8.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через устройство самообслуживания необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутого края. Допускается вносить в модуль приема наличных не более 30 купюр за одну операцию. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь чека (в некоторых случаях может быть два чека) и возврата карты.

8.3. Если банкомат задержал карту

Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п. 5 настоящей Памятки). Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки банкомата в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

9. Оплата товаров и услуг

9.1. Общие правила

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам 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.

По завершении операции кассир должен выдать Вам 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-сервисной точки. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств с карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления заявления о спорной транзакции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Банком (см. п. 5 настоящей Памятки).

9.2. Особенности проведения операций в гостинице

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;
- убедитесь в правильности составления счета;
- сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и при получении отчета по счету карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется 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.

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет держатель карты.

В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на счет карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу/телефону)

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на карте, код безопасности - CVV2/CVC2 - последние три цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты. Дополнительно могут быть запрошены название банка, выпустившего карту, и адрес, указанный Вами в Заявлении на получение карты.

Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!

Сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

9.5. Особенности проведения операции по «бесконтактной» технологии

Карты Банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных логотипами платежных систем «MasterCard PayPass». В торгово-сервисных предприятиях, в которых не установлены терминалы, поддерживающие «бесконтактную» технологию «MasterCard PayPass», карты обслуживаются по «контактной» технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - Держатель не передает карту кассиру, а самостоятельно прикладывает ее к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в торгово-сервисном предприятии.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода либо подписью Держателя карты на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить клиента предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке. В случае если Держатель карты отказывается ввести ПИН-код, ставить подпись на чеке (при сумме операции свыше установленного банком лимита), предъявить карту для сверки подписей на карте и чеке, либо на предъявленной карте отсутствует подпись Держателя карты, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по карте.

9.6. Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета карты

При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу Банка и курсу международной платежной системы. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе Банка, что может повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в Отчете по карте. Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета карты/зачисляется на счет карты в момент обработки операции в системе Банка.

Подробная информация о правилах проведения конверсионных операций по банковским картам изложена в Тарифах Банка и размещена на сайте Банка.

10. Контроль операций по карте

Получить информацию о доступном остатке средств на карте и информацию о последних операциях по карте можно в Банке или с помощью услуг «Онлайн-банк».

Внимание! При поступлении СМС-сообщения по операции, которую Вы не совершали, необходимо срочно заблокировать карту (см. п. 5 настоящей памятки).

Если СМС-сообщения от Банка перестали поступать на Ваш мобильный телефон, необходимо обратиться в Банк для уточнения причин.

Для предотвращения проведения несанкционированных операций по Вашей карте обязательно ознакомьтесь с мерами защиты от мошенничества.

11. Отчет по карте

Для контроля движения средств по счету карты Банк ежемесячно формирует для Вас отчет по счету карты (далее - Отчет), который может быть получен в Банке. Дата формирования Отчета Банком 5 (Пятое) число каждого месяца, следующего за отчетным месяцем.

В Отчет включаются все операции, проведенные по счету карты (включая операции по Дополнительным картам, выпущенным к счету Основной карты) за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки» /«даты списания». «Дата операции» - это дата фактического проведения операции с картой, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения операции по счету карты.

Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Отчета по счету карты.

В случае несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, можно подать Заявление о спорной транзакции в течение 30-ти дней с даты Отчета по счету карты. При подозрении на мошенническое использование карты необходимо как можно скорее приостановить действие карты (см. п. 5 к настоящей Памятке).

12. Утрата карты

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятии) или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь с Банком по телефону или по факсу (см. п.5 настоящей Памятки).

Письменное заявление об утрате карты должно быть передано в Банк.

Любое устное сообщение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес Банка не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции содержать реквизиты, установленные п. 5.9 Условий выпуска и обслуживания международных банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО).

13. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Незамедлительно сообщите об изъятии карты в Контактный центр Банка для получения информации о дальнейших действиях (см. п. 5 настоящей Памятки).