

УТВЕРЖДЕН  
Решением Правления № 60  
от «13» октября 2020 г.

Председатель Правления банка  
ООО «АЛТЫНБАНК»

\_\_\_\_\_Абдуллина А.Р.

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТАМИ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ «МИР»

(внесены изменения решениями Правления № 3 от 24.01.2023г., № 11 от 28.02.2023г.)

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- 1.1. **Авторизация** - разрешение, предоставляемое Банком, для проведения операции с использованием карты. При получении разрешения (кода авторизации) операция считается авторизованной (разрешенной).
- 1.2. **Банкомат** - электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения с использованием карт и без участия уполномоченного работника Банка/другого банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, оплаты услуг, и передачи распоряжений банка о перечислении денежных средств с карточного счета Клиента, а так же составления документов, подтверждающих соответствующие операции.
- 1.3. **Банк** - ООО «АЛТЫНБАНК» (лицензия ЦБ РФ № 2070 от 29.11.2018г., ОГРН 1151600000100), юридический адрес: 420124, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д. 15, тел.(843) 520-51-00, (843) 520-54-20, факс (843) 520-53-77.
- 1.4. **Блокировка** – установка Банком запрета на проведение авторизуемых расходных операций с использованием карты.
- 1.5. **Бесконтактные карты (PayPass)** – карты, выпущенные Банком, поддерживающие с помощью интегрированных в них технических средств безналичную оплату товаров и услуг, как по контактной, так и бесконтактной технологии.
- 1.6. **Держатель** - физическое лицо (Клиент), на чье имя по заявлению Клиента открыт карточный счет и выпущена карта, чье имя нанесено на лицевой стороне карты и чей образец подписи указан на оборотной стороне карты.
- 1.7. **Договор** - договор, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного банковского обслуживания, на Условиях, установленных в соответствующем Приложении к Правилам комплексного банковского обслуживания, и в соответствии с заявлением Клиента на открытие карточного счета.
- 1.8. **Дополнительная карта** – карта, выпущенная по заявлению Клиента дополнительно к основной карте на имя Клиента или указанного Клиентом Держателя. Оформить дополнительную карту на имя третьего лица-Держателя карты может только Клиент.
- 1.9. **Документ удостоверяющий личность** – документ, в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо страны пребывания Клиента, являющийся документом, удостоверяющим личность. Документ, удостоверяющий личность, составленный на иностранном языке, должен сопровождаться переводом на русский язык, заверенным в порядке, установленным законодательством Российской Федерации.
- 1.10. **Заявление** – заявление на открытие счета физическому лицу и выпуск карты на бумажном носителе, по форме, установленной Банком.
- 1.11. **Код безопасности CVV2** - уникальный для каждой карты трехзначный код, указанный на обратной стороне карты и предназначенный для подтверждения держателями права

- распоряжения денежными средствами по операциям, выполняемым без предъявления карты с использованием реквизитов карты.
- 1.12. **Кодовое слово** - комбинация из букв и цифр, устанавливаемая Клиентом самостоятельно, которая используется для удаленной идентификации Держателя карты при обращении в Контакт-центр процессингового центра «КартСтандарт» по телефонам горячей линии или в Банк по телефону, а также при проведении ряда операций в устройствах самообслуживания. Кодовое слово может устанавливаться и изменяться Клиентом необходимое количество раз на основании письменного заявления Клиента.
  - 1.13. **Контакт-центр** - служба клиентской поддержки процессингового центра «КартСтандарт».
  - 1.14. **Клиент** - физическое лицо, Держатель карты.
  - 1.15. **Основная карта** - первая карта, выпущенная на имя Клиента к счету Клиента с указанием фамилии и имени ее законного владельца.
  - 1.16. **Платежная карта** (далее - Карта) – расчетная (дебетовая) карта, выпускаемая Банком и несущая на себе зарегистрированный платежной системой «Мир» логотип торговой марки «Мир», предназначенная для совершения операций ее Держателем в пределах установленного расходного/платежного лимита карты.
  - 1.17. **Платежная система (ПС)** - платежная система «Мир».
  - 1.18. **ПИН-код (PIN)** - персональный идентификационный номер, секретный код, выдаваемый Клиенту одновременно с выдачей карты, известный только Клиенту и не подлежащий разглашению третьим лицам. При совершении операций с картой ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Клиента.
  - 1.19. **ПИН-конверт** - специально изготовленный запечатанный конверт, на вкладыш которого специальным образом осуществляется печать ПИН-кода.
  - 1.20. **Расходный/платежный лимит** - сумма доступных Клиенту денежных средств, в пределах которой можно проводить операции с использованием карты. Сумма доступных денежных средств составляет остаток денежных средств на карточном счете за вычетом сумм авторизованных, но не списанных операций, комиссий Банка.
  - 1.21. **Стоп-лист** - список номеров карт, которые не принимаются к обслуживанию. В стоп-лист заносятся утерянные или украденные карты, что исключает возможность их несанкционированного или злоумышленного использования.
  - 1.22. **Счет** (далее - Карточный счет) – банковский счет, открываемый Клиенту Банка на основании заключенного с ним Договора, для учета денежных средств по операциям, осуществляемым с использованием карты либо ее реквизитов.
  - 1.23. **Тарифы** - действующие тарифы Банка по выпуску и обслуживанию карт, утвержденные уполномоченным лицом Банка.
  - 1.24. **Технический овердрафт** - задолженность Клиента перед Банком, образующаяся в случае превышения фактического расхода средств по карточному счету в результате колебаний курсов валют, списания дополнительных комиссий, а также в ряде иных случаев, обусловленных особенностями технологического цикла обслуживания банковских карт.
  - 1.25. **Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** - организация торговли (работ, услуг) или индивидуальный предприниматель, установившие с банком-участником платежной системы, выступающей в роли эквайера, договорные отношения по поводу использования карт платежных систем в качестве платежного инструмента для расчетов за реализуемые Держателям карт товары, работы или услуги.
  - 1.26. **Чек** или **Квитанция** - документ на бумажном носителе либо сформированный в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции.
  - 1.27. **Устройство самообслуживания** - электронный терминал, банкомат или другое устройство Банка, принадлежащие Банку или иной кредитной организации, используемые для авторизации и проведения операций с помощью карт.
  - 1.28. **СМС-информирование** - услуга, предоставляемая Банком Клиенту, заключающаяся в осуществлении Банком рассылки в режиме реального времени информации по операциям, совершенным по карте, направляемой в виде СМС-сообщений на указанный

Клиентом в заявлении на открытие счета физическому лицу и выпуск платежной карты, телефонный номер. Комиссия за данную услугу списывается ежемесячно авансом за текущий месяц. При отключении услуги комиссия, списанная за текущий месяц, не возвращается. Каждая карта может быть подключена только к одному номеру телефона.

- 1.29. **Эквайер** – участник, осуществляющий эквайринг.
- 1.30. **Эквайринг** – деятельность участника по обеспечению проведения операций и осуществлению расчетов с ТСП по операциям, совершаемым с использованием карт (реквизитов карт), и (или) выдачи наличных денежных средств Держателям карт, не являющимися Клиентами Эквайера, а также иным операциям, в соответствии с законодательством РФ, правилами АО «Национальная система платежных карт».
- 1.31. **MirAcccept 2.0** – технология ПС «Мир» дополнительной защиты карты при совершении Держателем карты операции в сети Интернет посредством ввода на соответствующей web-сайте Интернет одноразового пароля, направляемого в виде СМС- сообщения Держателю карты Банка.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящие Правила определяют условия открытия и ведения карточного счета Клиента в Банке, устанавливают порядок предоставления, обслуживания и пользования картами, эмитируемыми Банком для физических лиц, и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Держателем и Банком.

2.1. Совершение операций по карточному счету Клиента и использование для этих целей карты осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, правилами АО «Национальная система платежных карт» (НСПК) и настоящими Правилами.

2.2. Карта является собственностью Банка, она выдается Клиенту на время действия Договора. Карта не подлежит передаче другому лицу.

2.3. Операции с использованием карты осуществляются в пределах расходного лимита и лимитов на проведение операций, установленные Банком в тарифах. Клиент при необходимости может изменить значение лимитов на проведение операций, предоставив заявление в Банк.

2.4. Использование карты невозможно в следующих случаях, когда:

- истек срок действия карты;
- карта заблокирована при наборе неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд;
- карта заблокирована по требованию Клиента или по указанию Банка (блокировка авторизуемых расходных операций по карте) в предусмотренных Договором случаях;
- на карточном счете отсутствуют, либо недостаточно денежных средств, для совершения операции с картой;
- номер карты внесен в Стоп-лист (после исключения из Стоп-листа возможно дальнейшее использование карты);
- расположенный на карте чип не читается в Устройствах самообслуживания;
- сумма операций превышает суммарное ограничение, установленное в соответствии с Тарифами;
- карта не активирована клиентом.

2.5. После совершения операции с использованием карты (оплаты товара или услуги, получения/внесения наличных денежных средств) терминал/банкомат/устройство самообслуживания распечатывает чек.

Комиссии и неустойки, списываемые непосредственно с карточного счета, на чеке не указываются.

Не следует подписывать чек, если на нем не проставлена сумма, если неверно указаны сумма или другие реквизиты операции. Рекомендуется сохранять все чеки в течение 6 месяцев, не выбрасывать чеки, на которых отображен полный номер карты.

Если сотрудник Банка/другом банке/торгово-сервисного предприятия не выдал чек, необходимо потребовать его выдачи.

### 3. ВЫДАЧА И АКТИВАЦИЯ КАРТЫ.

3.1. Карта выдается после присоединения Клиента к договору, и внесения в кассу Банка денежных средств в размере первоначального взноса на карточный счет, в соответствии с Тарифами Банка, при наличии соответствующего условия в Тарифах. Карта выдается Клиенту при его непосредственном обращении в Банк, либо Представителю клиента, действующему по доверенности при предъявлении доверенности и документа, удостоверяющего личность.

3.2. При получении карты Клиент обязан расписаться в ее получении, а также поставить свою подпись шариковой ручкой в специально отведенном на карте месте. Образец подписи служит для идентификации Клиента при совершении операций с использованием карты.

Представитель клиента, действующий по доверенности, не имеет права ставить свою подпись на карте.

3.3. Отсутствие и/или несоответствие подписи на карте, подписи, проставляемой Клиентом на документе по операциям с использованием карты, является основанием к отказу в обслуживании Клиента по карте без каких-либо компенсационных выплат со стороны ПС и Банка.

3.4. При получении карты Клиент получает запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом).

**При получении Карты, Клиенту необходимо убедиться в целостности ПИН-конверта, вскрыть его, убедившись, что ПИН-код недоступен для посторонних лиц. Клиент обязан хранить ПИН-код в секрете. Запрещается хранить ПИН-конверт, ПИН-код вместе с картой.**

**Все операции по карте с использованием ПИН-кода считаются совершенными лично Клиентом и оспариванию не подлежат.**

При совершении любых операций, ни при каких обстоятельствах не передавайте ПИН-код другим лицам. Ни работник Банка, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать сообщить ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет. Никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет.

**После получения карты необходимо совершить первую операцию с набором ПИН-кода, например, «запрос остатка» либо «получение наличных». После совершения любой первой операции с набором ПИН-кода карта активизируется.**

При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, Клиенту следует немедленно заблокировать карту.

Забывтый (утерянный) ПИН-код не восстанавливается.

Если ПИН-код забыт, Клиенту следует обратиться в Банк для выпуска новой карты с новым ПИН-кодом.

Для получения наличных денежных средств по карте при утере ПИН-кода Клиенту необходимо обратиться в Банк.

3.5. На оборотной стороне карты указан номер телефона Банка и телефон горячей линии Контакт-Центра. Всегда имейте при себе контактные телефоны Банка, телефон горячей линии Контакт-Центра и номер карты на других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде. В целях информационного взаимодействия с Банком необходимо использовать только реквизиты средств связи, которые указаны на карте или в документах, полученных непосредственно в Банке.

### 4. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ. ПЕРЕВЫПУСК КАРТЫ.

4.1. Срок действия карты устанавливается Тарифами Банка и исчисляется с момента выпуска карты. Дата окончания срока действия карты (месяц, год) нанесена на лицевую поверхность карты. Операции по карте можно совершать до 24:00 московского времени последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне карты, включительно. Не позднее 30 календарных дней

до окончания срока действия карты Клиент имеет право письменно уведомить Банк о своем желании прекратить использование карты согласно Правилам комплексного банковского обслуживания. Если такое письменное уведомление не будет предоставлено Банку, то Банк вправе осуществить перевыпуск карты на новый срок и удержать плату за обслуживание на срок действия карты в соответствии с Тарифами Банка.

Перевыпуск Карты производится по истечении срока действия, в случае утраты (утери, хищения), повреждения карты и других событий/воздействий, приведших карту в неработоспособное состояние на основании соответствующего заявления с оплатой услуг Банка в соответствии с Тарифами.

## **5. ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

Наличные денежные средства с использованием Карты можно получить в Банке/стороннем банке. При планировании расходов по средствам, находящимся на карточном счете, необходимо учитывать ограничения по количеству/объему операций по карте Клиента в банкоматах и терминалах согласно Тарифам Банка/стороннего банка. Сторонний банк может взыскать дополнительную комиссию, размер которой необходимо уточнить перед совершением сделки. Указанные комиссии списываются со счета одновременно с суммой операции.

### **5.1. Порядок пользования Банкоматами.**

5.1.1. Рекомендуется осуществлять операции с картой в банкоматах, установленных в безопасных местах (государственных учреждениях, отделениях банков, крупных торговых и развлекательных центрах, гостиницах, аэропортах и т.п.) и не использовать устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

5.1.2. Перед использованием банкомата Клиенту необходимо:

- убедиться в том, что данный банкомат обслуживает карты ПС, к которой относится карта Клиента (на банкомате размещается наклейка с логотипами ПС, карты которых данный банкомат обслуживает. Наклейка помещается на передней панели банкомата);

- осмотреть банкомат, обратив особое внимание на поверхность над клавиатурой и устройство для приема карты. В названных местах не должно находиться прикрепленных снаружи банкомата посторонних предметов, не составляющих с ним единое целое (накладной клавиатуры, накладного считывателя магнитной полосы, миниатюрных видеокамер, не встроенных в банкомат и т.п.). В случае обнаружения подозрительных устройств незамедлительно сообщить об этом сотрудникам банка, являющегося собственником данного банкомата. Операцию с использованием карты в банкоматах в данном случае не проводить.

Логотип банка располагается на наклейке вместе с логотипами Платежных систем либо на заставке, возникающей на экране монитора банкомата между операциями.

Кроме логотипа банка, на подобной наклейке либо на заставке монитора банкомата размещена контактная информация, которая может пригодиться в случае возникновения вопросов к обслуживающему банку.

5.1.3. При проведении операций в банкоматах Клиент должен своевременно забирать карту, возвращаемую банкоматом, и выдаваемые деньги. Не извлеченные из банкомата Банка в течение двадцати секунд карта и/или деньги захватываются банкоматом, как забытые Клиентом. Время, отводимое на извлечение карты/денег, устанавливается Банком-эквайрером и может отличаться от двадцати секунд.

Банк не гарантирует возврат карты и/или денежных средств, не извлеченных из банкомата в течение указанного времени с момента предложения банкоматом получить карту и/или денежные средства, поскольку картой и/или денежными средствами могло неправомерно завладеть третье лицо.

5.1.4. Возврат невостребованных в банкоматах Банка/другом банке денежных средств осуществляется только на основании рассмотрения письменного заявления Клиента.

5.1.5. Банкоматы выдают денежные купюры определенного количества номиналов.

В диалоге с Клиентом на мониторе банкомата могут указываться: номинал купюры, загруженных в банкомат; максимально допустимая сумма снятия по конкретной карте.

Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа банкомата, как правило, до сорока купюр.

Количество совершаемых подряд операций выдачи наличных в банкоматах ограничено:

- размером суммы средств, загруженных в конкретный банкомат;
- суммарным ограничением числа операций и объема выдаваемых наличных денежных средств, установленных для карты, согласно Тарифам Банка.

5.1.6. Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню банкомата, либо вводится Клиентом.

При запросе Клиентом у банкомата суммы, не кратной номиналам купюр, имеющихся в банкомате, банкомат может предложить максимально возможную сумму денежных средств в пределах запрошенного Клиентом со списанием с карточного счета фактически выданной суммы.

5.1.7. Если банкомат работает некорректно (долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается и т.п.), необходимо отказаться от использования данного банкомата, отменить текущую операцию и дождаться возврата карты.

5.1.8. После получения наличных денежных средств в банкомате, необходимо пересчитать банкноты поштучно, дождаться выдачи чека/квитанции (при ее запросе).

5.1.9. В случае, если выданные устройством самообслуживания деньги и/или карта окажутся не востребованными, по истечении 20 секунд они будут задержаны устройством самообслуживания Банка.

## **5.2. Получение наличных денежных средств в кассе Банка/стороннего банка с использованием карты.**

5.2.1. Сотрудник Банка/стороннего банка обязан идентифицировать Клиента в соответствии с законодательством РФ, в связи с этим сотрудник Банка/стороннего банка имеют право попросить Клиента предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.2.2. Для получения наличных денежных средств в кассе Банка/другом банке, Клиент передает ее сотруднику банка вместе с документом, удостоверяющим личность; вводит ПИН-код, удостоверившись в правильности набранной суммы на выносной клавиатуре терминала; проверяет сумму и реквизиты операции на чеке. После этого Клиенту возвращается карта, наличные денежные средства и один экземпляр чека.

## **5.3. Получение наличных денежных средств при отсутствии платежной карты.**

5.3.1. В случае отсутствия карты на руках Клиента (утрата, механическое повреждение либо отсутствие по другой причине), выдача наличных денежных средств осуществляется в Банке.

В указанном случае Клиент либо Представитель клиента (кроме Держателей дополнительных карт) обращается в Банк, предъявляет документ, удостоверяющий личность и собственноручно заполняет заявление по форме Банка. Представитель также предъявляет Доверенность, в которой указана информация, достаточная для получения денежных средств (фамилия, имя, отчество (при наличии) владельца карточного счета, номер карты).

## **6. ПОПОЛНЕНИЕ СЧЕТА КАРТЫ НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ.**

### **6.1. Пополнение счета карты в устройствах самообслуживания.**

6.1.1. Устройство самообслуживания принимает не более 40 купюр за одну операцию внесения наличных, при этом в устройстве самообслуживания Банка возможен прием по одной купюре.

6.1.2. Перед проведением операции необходимо:

- проверить купюры на наличие повреждений, изъять поврежденные купюры;

- удалить из пачки с денежными средствами посторонние предметы (скрепки, резинки и т.п.);
- расправить купюры.

## **6.2. Пополнение счета карты в кассе Банка.**

6.2.1. Сотрудник Банка обязан идентифицировать Вносителя/Держателя в соответствии с законодательством Российской Федерации, в связи с этим Вносителю/Держателю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Для пополнения карточного счета наличными денежными средствами в кассе Банка, Вноситель/Держатель предоставляет реквизиты карты (Ф.И.О. Держателя карты и номер карты) сотруднику Банка для формирования двух экземпляров приходного кассового ордера. Вноситель/Держатель передает денежную сумму, которую планирует внести на карточный счет, вместе с двумя экземплярами приходного кассового ордера в кассу Банка. После этого Вносителю/Держателю возвращается один экземпляр приходного кассового ордера, подтверждающий факт внесения денежных средств на карточный счет.

## **7. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ.**

Перед проведением операций в торгово-сервисном предприятии (ТСП) Клиент обязан убедиться в том, что данное ТСП принимает карты платежной системы «Мир» (информация о принимаемых банковских картах обычно расположена на кассе ТСП).

В случае, если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить самостоятельно вставить карту в терминал и 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 электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

При оплате товаров и услуг чек, распечатанный электронным терминалом не является заменой кассового чека, подтверждающего факт покупки/ оплаты услуги (исключением является чек, оформленный кассовым аппаратом, настроенным на прием в оплату платежных карт).

Необходимо сохранять все документы по операциям оплаты товаров и услуг, совершаемым с использованием карты в течение 6 (шести) месяцев.

Необходимо зрительно контролировать использование карты продавцом/кассиром при оплате товаров и услуг с использованием карты в торгово-сервисных предприятиях.

### **7.1. Оплата товаров и услуг через электронный терминал с использованием карты.**

7.1.1. Перед оплатой товаров и услуг Клиент сообщает служащему торгово-сервисного предприятия (кассиру) о том, что будет производить оплату по карте, и передает ему карту. По требованию кассира Клиент должен предъявить документ, удостоверяющий личность, и/или произвести набор ПИН-кода.

7.1.2. После проведения операции электронный терминал распечатывает два экземпляра чека, один из которых предназначен для Клиента, а второй - для кассира. Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и проставить свою подпись. В случае, если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, кассир должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо повторное проведение операции с использованием карты через электронный терминал, так как это приведет к повторному оформлению платежа и повторному списанию с карточного счета суммы платежа.

Если кассир не выдал чек, необходимо потребовать его выдачи.

7.1.3. При списании с карты суммы большей, чем стоимость покупки /услуги, либо при отказе Клиента от приобретения товара/услуги после совершения платежа с использованием карты Клиенту следует потребовать от кассира торгово-сервисного предприятия провести

операцию отмены и сохранить документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер карты, дату и время совершения отмены, код авторизации, сумму отмены).

7.1.4. При возврате товара в торгово-сервисное предприятие, возврат ранее оплаченных по карте сумм осуществляется только путем их возврата на карточный счет. Клиент не имеет права требовать возмещения наличными денежными средствами при возврате или отказе от товаров и услуг, если они были оплачены по карте. При этом кассир оформляет операцию возврата на электронном терминале и оформляет чек аналогично оформлению чека при операции продажи (возможна другая форма возврата денежных средств на карточный счет).

7.1.5. При оплате товаров (услуг) с помощью бесконтактных карт (PayPass) выносной модуль электронного терминала (PIN-PAD) подает световой сигнал, указывающий место (бесконтактный модуль) для прикладывания карты.

Бесконтактные операции доступны только в электронных терминалах, оборудование и программное обеспечение которых позволяет совершать подобные операции. При этом, на кассе должен присутствовать логотип поддержки соответствующей технологии.

Карта, оснащенная бесконтактной технологией, на протяжении всей операции находится у Клиента. Клиент самостоятельно прикладывает карту к обозначенному бесконтактному модулю, после чего звуковой сигнал электронного терминала указывает на то, что карта прочитана.

7.1.6. Ввод ПИН-кода не требуется при совершении операции по оплате товаров (услуг) с использованием бесконтактной технологии на сумму не превышающую 1 000 (Одна тысяча) рублей по картам «Мир». При проведении операции, сумма которой превышает указанный лимит, требуется ввод ПИН-кода.

7.1.7. В случае, если при попытке оплаты картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке.

## **7.2. Оплата товаров и услуг через сеть Интернет**

7.2.1. Все операции оплаты товаров и услуг через сеть Интернет по картам с поддержкой MirAccept 2.0 осуществляются после проведения идентификации с использованием технологии MirAccept 2.0. Доставка пароля идентификации для доступа к сервису в сети Интернет осуществляется в виде СМС-сообщения на номер телефона Держателя карты.

При осуществлении операций в сети Интернет, Клиент самостоятельно оценивает надежность фирмы-продавца (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которого он указывает реквизиты карты. Рекомендовано при оплате покупок в сети Интернет посредством карт использовать те онлайн-магазины, которые используют механизмы СМС-подтверждений (MirAccept 2.0, 3D Secure, Secure Code и т.д.), контролировать наличие соответствующих маркировок в онлайн магазине. Услуга MirAccept 2.0 действует при условии что интернет-магазин, в котором проводится транзакция, поддерживает соответствующий стандарт и на сайте магазина размещен логотип MirAccept 2.0.

Подключение услуги MirAccept 2.0 осуществляется Клиенту в момент выдачи карты при наличии у клиента мобильного телефона. В случае отсутствия у клиента мобильного телефона услуга MirAccept 2.0 не подключается.

Услуга MirAccept 2.0 подключается на срок, равный сроку действия карты.

7.2.2. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Клиент указывает наименование ПС, в рамках которой выпущена карта, и реквизиты карты. При совершении операций обязательна проверка CVV2/CVC2 – трехзначного кодового значения, напечатанного на оборотной стороне карты, после последних четырех цифр ее номера. В случае отсутствия данного значения при авторизации Банк вправе отказать Клиенту в проведении операции.

7.2.3. Перед осуществлением операций в сети Интернет необходимо ознакомиться с правилами торгово-сервисного предприятия по условиям оплаты/поставки товаров/услуг, в том числе по возможным дополнительным условиям и дополнительным комиссиям. При

посещении web-сайтов, необходимо убедиться, что посещение сайта не является автоматическим согласием Клиента на периодическую абонентскую плату или участие в периодических розыгрышах, стоимость которых будет автоматически списываться с карточного счета карты, реквизиты которой были им предоставлены.

7.2.4. В целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о карте рекомендуется:

- совершать покупки только со своего компьютера;
- категорически не осуществлять покупки в сети интернет с мобильного устройства, на которое приходят одноразовые смс-пароли;
- в случае совершения операции покупки с использованием чужого компьютера не сохранять персональные данные и (или) данные о карте. После завершения всех операций убедиться, что конфиденциальная информация не сохранилась (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки);
- установить на все электронные устройства, задействованные при работе с картами, антивирусное программное обеспечение.

Регулярно производить обновление данного Программного обеспечения для актуальной защиты от воздействия вредоносного кода (антивируса) на используемые базы;

- не отвечать на электронные письма, в которых Клиенту предлагается предоставить персональные данные и данные карты. Не следовать по ссылкам, указанным в подобных письмах, так как они могут вести на сайты – двойники;
- не использовать ПИН-код при оплате товаров и услуг через сеть Интернет.

При проведении операций оплаты товаров/услуг в сети Интернет, с использованием карты, необходимо сохранять контактную информацию (телефон, Интернет-адрес) организации, предоставившей товары/услуги.

**Внимание! При размещении в сети Интернет своих персональных данных и реквизитов карты необходимо учитывать возможность утечки информации и использования данной информации мошенниками! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!**

**Банк предупреждает о повышенном риске при совершении операций в сети Интернет!**

## 8. УТРАТА КАРТЫ. БЛОКИРОВКА КАРТЫ.

8.1. При утрате карты, во избежание возможности использования карты третьими лицами, либо подозрении на мошенническое использование Карты третьими лицами Клиенту необходимо немедленно уведомить об этом Банк для блокировки карты (посредством личного обращения в любой офис Банка либо по телефону в Банк или Контакт-Центр) .

8.2. Блокировка карты при обращении по телефону Клиента в Банк или Контакт - Центр производится сразу после идентификации Клиента по кодовому слову.

Блокировка карты при личном обращении Клиента в Банк производится после заполнения заявления на блокировку карты.

В случае поступления в Банк информации об обнаружении Карты третьими лицами, либо в случае, когда Карта сдана в Банк третьими лицами, Банк блокирует Карту, извещает Клиента о данном событии и приглашает Клиента в Банк для перевыпуска Карты.

8.3. До момента уведомления Банка, Клиент несет ответственность за все операции с картой, совершенной Держателем или третьими лицами, с ведома или без ведома Клиента. После уведомления Банка (получения Банком соответствующего заявления Клиента либо успешной блокировки по телефону в Банк или Контакт-Центр), ответственность Клиента за дальнейшее использование карты прекращается, за исключением случаев, когда Банку стало известно, что незаконное использование карты имело место с согласия Клиента.

8.4. При обнаружении карты, ранее заявленной как утраченная (утраченная, похищенная и т.п.), Клиент обязан вернуть найденную карту в Банк, а если Клиентом не была получена новая карта, Клиент вправе предоставить в Банк письменное заявление о снятии блокировки для

дальнейшего использования карты либо по телефону Клиента в Банк или Контакт-центр. После разблокировки карты ее функциональные возможности полностью восстанавливаются.

## **9. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ.**

9.1. В некоторых случаях, по причине некорректных действий Клиента (ввод неверного ПИН-кода и т.п.) или технических проблем устройств самообслуживания, карта может быть захвачена устройством самообслуживания.

В случае захвата карты Клиент должен немедленно обратиться в Банк (по телефону или лично), заблокировать карту и сообщить о захвате карты.

Возврат Клиенту захваченной устройством самообслуживания Банка карты, производится в Банке по предъявлению документа, удостоверяющего личность, после выяснения причин захвата карты, не ранее чем через один рабочий день с момента обращения Клиента в Банк. В случаях захвата карты устройством самообслуживания другого банка, Клиент должен обратиться в другой банк, являющийся собственником банкомата (срок возврата карты в этом случае не устанавливается и зависит от правил стороннего банка по выдаче захваченных карт), либо в Банк.

После возврата карты, изъятой устройством самообслуживания, необходимо проверить статус карты и при необходимости ее разблокировать, иначе карта может быть захвачена повторно.

9.2. В случае подозрения совершения мошеннических действий, карта может быть изъята сотрудниками торгово-сервисного предприятия или пункта выдачи наличных. В этом случае необходимо потребовать расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедиться, что изъятая карта разрезана. Необходимо сообщить в Банк об изъятии карты.

## **10. ОПРОТЕСТОВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО СЧЕТУ КАРТЫ.**

10.1. Обслуживание карт, организация расчетов по операциям и ведения претензионной работы осуществляются в соответствии с законодательством РФ и правилами ПС.

10.2. Основанием для инициирования Банком претензионной работы является заявление клиента, оформленное в письменном виде, о несогласии с операцией (-ями), совершенной (-ыми) по карточному счету.

10.3. Сроки для опротестования операций по карточному счету определяются законодательством РФ, правилами ПС и составляют:

- по картам ПС «Мир» - минимум 60, максимум 180 дней со дня транзакции/со дня даты доставки и т.д. в зависимости от причины оспаривания. В случае оспаривания по причине не полученного товара\услуги - 180 дней со дня ожидаемой даты доставки/предоставления услуг, максимум 540 дней со дня транзакции.

10.4. Сроки предоставления клиенту информации о результатах рассмотрения заявлений по операциям, совершенных с использованием карты, определяются с законодательством РФ, правилами ПС, составляют не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений по трансграничным переводам денежных средств.

10.5. Банк предоставляет информацию о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме, по требованию клиента.

10.6. По итогам рассмотрения заявления клиента Банк может удерживать комиссию согласно Тарифам.

## **11. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В ВАЛЮТЕ, ОТЛИЧНОЙ ОТ ВАЛЮТА СЧЕТА КАРТЫ**

11.1. В случае совершения операции в валюте, отличной от валюты счета карты, в момент авторизации, Банк блокирует на счете карты соответствующую сумму в валюте счета карты. При поступлении электронных документов из платежной системы на списание суммы операции со

счета карты, списание производится с конвертацией по действующему курсу процессингового центра. При разнице в курсах валют на момент авторизации и момент списания, сумма, заблокированная в момент авторизации, может отличаться от суммы реального списания.

В случае если по авторизованной сумме операции, в установленный правилами соответствующей ПС срок не поступили электронные документы о списании, по истечении указанного срока осуществляется автоматическая разблокировка суммы операции.

11.2. Перевод денежных средств считается безотзывным с момента списания денежных средств со счета карты клиента.

## **12. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ «МИР».**

Контактная информация для держателей карт «Мир», эмитированных ООО «АЛТЫНБАНК»:

Головной офис ООО «АЛТЫНБАНК»

Место нахождения: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д. 15.

Почтовый адрес: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, а/я 23.

Лицензия № 2070 от 29.11.2018г.

Корреспондентский счет № 30101810200000000919 в ОКЦ №6 Волго-Вятского ГУ Банка России,

БИК 049205919, ИНН/КПП 1657190840/165701001, ОГРН 1151600000100

Контактные телефоны Банка: 8(843) 520-51-00 – по режиму работы Банка

Служба клиентской поддержки процессингового центра «КартСтандарт»:

8(495)924-7500, 8(383) 363-1158