

## ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

### 1. Общие положения

**Банковская карта** – это вид платежной карты, предназначенной для совершения операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, находящихся на банковском счете клиента и (или) кредита, предоставленного банком клиенту в пределах установленного договором лимита.

Для того чтобы стать владельцем карты, нужно открыть в кредитной организации (филиале) банковский счет для расчетов по операциям с использованием карт, заключив при этом соответствующий договор банковского счета, предусматривающий осуществление операций банковскими картами. При выдаче карты держателю (клиенту) банк, как правило, вместе с договором выдает правила пользования картой.

По виду проводимых расчетов банковские карты можно разделить на типы:

**1.1. Расчетная (дебетовая) карта** предназначена для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией – эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, или овердрафта - кредита, предоставляемого кредитной организацией – эмитентом клиенту в соответствии с договором банковского счета при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств.

**1.2. Кредитная карта** предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией – эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Кредитная карта представляет собой такое средство расчетов, при котором банк берет на себя обязанность перечисления средств клиента на другие счета и немедленной оплаты товаров, работ и услуг. Таким образом, кредитная карта позволяет ее владельцу при совершении любой покупки отсрочить ее оплату путем получения у банка кредита. Лимит кредитования определяется банком каждому владельцу карты на его счете. Следует заметить, что, клиент обязан вернуть банковский кредит в конкретные сроки. В случае задержки возврата банк вправе взимать заранее оговоренные с клиентом проценты за каждый день просрочки.

### **Обратите внимание на использование дебетовой карты с овердрафтом!**

1.3. Использование обычной дебетовой карты подразумевает, что вы располагаете только теми средствами, которые есть на вашем банковском счете, а дебетовая карта с овердрафтом позволяет вам проводить операции свыше той суммы, которая имеется на вашем банковском счете.

1.4. Некоторыми кредитными организациями допускается **овердрафт** – когда на расчетном счете клиента образуется отрицательный баланс – сумма, которая предоставляется банком под проценты. Если в процессе эксплуатации карты возникают сомнения в правильности ее использования, следует проконсультироваться в кредитной организации, выдавшей карту.

1.5. Банковская карта является универсальным платежным инструментом, с помощью которого можно совершать наличные и безналичные операции.

1.6. В современных условиях деятельность банков все больше направлена на расширение безналичных расчетов с использованием банковской карты.

1.7. **Предоплаченная карта** предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются кредитной организацией – эмитентом от своего имени, и удостоверяет право требования держателя предоплаченной карты к кредитной организации – эмитенту по оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) или выдаче наличных денежных средств.

Кредитная организация – эмитент обязана определить максимальную сумму, в пределах которой она принимает на себя обязательства по одной предоплаченной карте (далее – лимит предоплаченной карты). Кредитной организации – эмитенту рекомендуется установить предельную величину лимита предоплаченной карты в сумме 5000 рублей или в эквивалентной сумме в иностранной валюте, рассчитанной по установленному Банком России официальному курсу этой иностранной валюты по отношению к рублю, действующему на дату эмиссии предоплаченной карты.

При заключении договора, предусматривающего совершение операций с использованием предоплаченной карты, кредитная организация уведомляет клиента о возможности (отсутствии возможности) возмещения остатка денежных средств в случае утраты клиентом данной карты.

## 2. Рекомендации по безопасному и эффективному использованию банковской карты:

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
1.	<b>Раскрытие информации об основных условиях использования банковской карты до заключения договора</b>	<p>До заключения договора, предусматривающего совершение операций с использованием банковской картой, кредитная организация представляет (разъясняет) клиенту следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• об участии банка в системе страхования вкладов;</li> <li>• о полном перечне услуг, предоставляемых посредством банковских карт;</li> <li>• о местах обслуживания (приема) банковских карт, пунктах выдачи наличных денежных средств;</li> <li>• о способах пополнения банковского счета;</li> <li>• о возможной блокировке карты, происходящей по инициативе банка, с пояснением возможных причин, а также о способах ее разблокировки;</li> <li>• о размере и сроках взимания банком платы за обслуживание банковского счета;</li> <li>• об ответственности сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора, предусматривающего совершение операций с использованием банковской карты.</li> </ul>	<p><b>1).</b> Денежные средства, внесенные для расчетов с использованием <u>предоплаченной карты или кредитной карты без использования банковского счета клиента, не подлежат обязательному страхованию</u> в соответствии с Законом о страховании вкладов. Страхованию подлежат только денежные средства клиента, размещенные на счетах, за исключением денежных средств, указанных в части 2 статьи 5 Закона о страховании вкладов.</p> <p><b>2).</b> Определитесь с разновидностью нужной Вам карты и стоимостью ее годового обслуживания.</p> <p><b>3).</b> Уточните стоимость комиссий на все виды операций.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
2.	<b>Получение банковской карты</b>	<p>При получении банковской карты на лицевой стороне необходимо проверить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ логотип платежной системы,</li> <li>▪ тип банковской карты,</li> <li>▪ номер карты,</li> <li>▪ имя владельца карты,</li> <li>▪ дату окончания действия карты.</li> </ul>	<p><b>1).</b> Не давайте согласия банку на получение карты по почте и на ее активацию по телефону. Это обезопасит Вас от ущерба, так как при такой передаче карты она может попасть в руки третьих лиц.</p> <p><b>2).</b> Не передавайте банковскую карту для использования другим лицам.</p> <p><b>3).</b> Запросите у кредитной организации, выдавшей карту, адрес (для личных обращений) и номера контактных телефонов.</p> <p><b>4).</b> Необходимо помнить «кодовое слово», указанное в договоре (или заявлении) на случай утраты (хищения), блокировки карты.</p> <p><b>5).</b> Необходимо обеспечить сохранность своего экземпляра договора и приложений (дополнений) к нему в течение всего срока действия договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.</p>
2.1.	<b>Подписи на карте</b>	Получив карту, необходимо расписаться на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено.	
2.2.	<b>ПИН-код</b>	Вместе с картой выдается запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при получении наличных денежных средств через банкоматы, а также может быть использован при получении наличных денежных средств в банковских учреждениях или при оплате товаров и услуг в безналичном порядке.	<p><b>1).</b> Храните ПИН-код отдельно от банковской карты.</p> <p><b>2).</b> Не сообщайте ПИН – код любым другим лицам и не вводите его при работе в Интернете.</p> <p><b>3).</b> Помните, что ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров и услуг через Интернет.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
			<p><b>4).</b> Имейте в виду, что некоторые банки могут потребовать ПИН-код при первичной регистрации в системе интернет-банкинга, в этом случае необходимость его ввода уточните у своего банка.</p> <p><b>5).</b> Не записывайте ПИН-код на банковской карте!</p>
2.3.	<b>Телефоны кредитной организации, выдавшей банковскую карту</b>	<p><b>1).</b> Телефон кредитной организации, выдавшей банковскую карту, указан на оборотной стороне карты (если это предусмотрено).</p> <p><b>2).</b> Также, необходимо всегда иметь при себе номера контактных телефонов, факса, адрес электронной почты кредитной организации, выдавшей карту, 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 – коде, в целях предотвращения незаконных действий с утраченной банковской картой.</p>	<p>По всем вопросам, связанным с банковскими картами, следует обращаться:</p> <p><b>1).</b> В службу поддержки банка, выдавшего карту.</p> <p>Банк обеспечивает возможность круглосуточного доступа клиентов к контактному центру.</p> <p><b>2).</b> В службу поддержки соответствующей платежной системы.</p>
2.4.	<b>Тарифы</b>	<p><b>1).</b> Необходимо ознакомиться с тарифами банка на выпуск и обслуживание банковских карт.</p> <p><b>2).</b> Проанализируйте тарифы при использовании банковской карты при оплате товаров и услуг, безналичных перечислениях денежных средств.</p>	<p><b>1).</b> Обратите внимание на размер комиссии при снятии наличных в банкоматах и подразделениях кредитной организации, выдавшей карту.</p> <p><b>2).</b> Обратите внимание на размер комиссии в банкоматах и подразделениях других кредитных организаций.</p> <p><b>3).</b> Уведомление об изменении размера комиссий заблаговременно размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в местах обслуживания клиентов;</li> <li>- на официальном Интернет-сайте кредитной организации;</li> <li>- другими возможными способами (напри-</li> </ul>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
			мер, посредством рассылки сообщений на электронную почту, СМС-сообщений) в случае, если изменение размера комиссий в одностороннем порядке установлено договором, предусматривающим совершение операций с использованием дебетовых (кредитных) карт.
2.5.	<b>Общие требования к хранению и использованию банковской карты</b>	<p>1). Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.</p> <p>2). Банковскую карту необходимо хранить отдельно от наличных денег и документов.</p> <p>3). В случае ее утраты или порчи необходимо срочно связаться по телефону с кредитной организацией, выдавшей банковскую карту, либо подойти лично в учреждение банка.</p>	<p>1). Оформите услугу SMS-оповещения о проведенных операциях по карте – это позволит Вам оперативно получать информацию о проводимых по вашей карте операциях: оплате товаров и услуг, просмотре баланса в банкомате, снятии наличных. Если данная услуга является платной, то банк должен уведомить Вас об этом до ее подключения.</p> <p>2). При утере/хищении карты немедленно обратитесь в банк для ее блокирования, используя по телефону «кодовое слово», указанное в договоре. При утере карты для получения наличных денег обратитесь с паспортом в банк, выдавший карту.</p> <p>3). Обязательно сообщайте в банк об изменении Вашего телефона и других контактных данных.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
3.	<b>Операции с банковской картой</b>	<p><b>С использованием банковской карты Вы можете проводить следующие операции:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ оплачивать покупки в торговых и сервисных предприятиях с помощью карты без комиссий;</li> <li>▪ приобретать товары и услуги в кредит;</li> <li>▪ оплачивать коммунальные услуги и услуги связи без комиссий, если предприятием (организацией) заключен договор с кредитной организацией;</li> <li>▪ покупать авиа и железнодорожные билеты;</li> <li>▪ бронировать гостиницы и арендовать автомобили;</li> <li>▪ оплачивать товары и услуги по телефону или через Интернет;</li> <li>▪ производить другие безналичные перечисления с карточного счета;</li> <li>▪ получать наличные деньги в пределах лимитов выдач, установленных кредитной организацией, в любом подразделении банка или банкомате, обслуживающем карты.</li> </ul>	<p><b>1).</b> Регулярно проверяйте состояние своего счета.</p> <p><b>2).</b> Уничтожайте копии чеков, билетов и других документов, где указан номер Вашей карты.</p> <p><b>3).</b> Обратите внимание, что сумма операции, совершаемой с использованием карты и суммы денежных средств, списанных с банковского счета по данной операции, могут не соответствовать (например, если операции совершались в валюте отличной от валюты банковского счета). По Вашему запросу банк должен разъяснить порядок осуществления расчетов.</p>
4.	<b>Использование банкомата</b>	<p><b>Совершение операций с использованием банковской карты:</b></p> <p>1). После выдачи банкоматом наличных денег следует незамедлительно забрать деньги и карту.</p> <p>2). Следует пересчитать банкноты поштучно.</p> <p>3). Дождитесь выдачи квитанции при ее запросе; затем положите деньги в сумку (кошелек, карман и т.п.) и только после этого отходите от банкомата.</p> <p>4). Сохраняйте распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.</p>	<p>При работе с банкоматом:</p> <p><b>1).</b> Осмотрите банкомат перед его использованием на предмет обнаружения устройств, которые Вами ранее не наблюдались. В случае их обнаружения не используйте данный банкомат для проведения операций по карте.</p> <p><b>2).</b> Не пользуйтесь устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.</p> <p><b>3).</b> Прикрывайте клавиатуру свободной рукой при проведении операции с вводом ПИН-кода.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
			<p><b>4).</b> Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода, иначе Вы рискуете заблокировать карту после трех попыток (если такое предусмотрено) ввода неправильного ПИН-кода.</p> <p><b>5).</b> Не забудьте получить деньги, карту и чек после завершения операции по снятию наличных средств. В противном случае деньги и карта по истечении определенного времени будут задержаны банкоматом.</p> <p><b>6).</b> При задержке карты банкоматом или невыдаче денег, либо несоответствии выданной и запрошенной суммы, сообщите в информационно-справочную службу, указанную на банкомате, и обратитесь с письменным заявлением в банк.</p> <p><b>7).</b> Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах</p> <p><b>8).</b> Обратите внимание на наличие контактных телефонов и адреса кредитной организации, обслуживающей банкомат, которые должны быть указаны на банкомате.</p>
5.	<b>Возможность ознакомления с информацией до совершения операции</b>	<p><b>Информирование клиентов – держателей платежных карт при обслуживании в банкоматах (платежных терминалах):</b></p> <p><b>1).</b> Наличие на экране устройства информации о размере комиссионного вознаграждения за совершение операций с использованием платежной карты, в дополнение к вознаграждению, установленному догово-</p>	<p><b>1).</b> Отсутствие информации о комиссионном вознаграждении на экране банкоматов (платежных терминалов) может свидетельствовать о нарушении статьи 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 11.07.2011) «О банках и банковской деятельности».</p>



№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>ром между Банком и Клиентом.</p> <p><b>2).</b> Наличие на экране устройства информации о процентном отношении размера комиссионного вознаграждения к сумме операции и/или фиксированного значения.</p> <p><b>3).</b> Наличие надписи на устройстве, что комиссия не взимается.</p> <p><b>4).</b> Наличие возможности отказа совершения операции после ознакомления с информацией о размере комиссионного вознаграждения.</p> <p><b>5)</b> Наличие в документе по операциям с использованием платежной карты обязательных реквизитов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификатор банкомата (платежного терминала);</li> <li>- вид операции;</li> <li>- сумма операции;</li> <li>- валюта операции;</li> <li>- сумма комиссии (если имеет место);</li> <li>- код авторизации;</li> <li>- реквизиты платежной карты.</li> </ul>	
6.	<b>Совершение покупок (получение услуг) с использованием карты в безналичном порядке</b>	<p><b>При совершении покупок в торгово-сервисных предприятиях:</b></p> <p><b>1).</b> Требуйте проведения операций с картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.</p> <p><b>2).</b> Убедитесь, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует сумме указанной на ценнике. В случае обнаружения ошибки немедленно пригласите администратора торгового зала и позвоните в банк, где Вас проконсультируют о дальнейших действиях.</p>	<p><b>1).</b> Сохраняйте чеки после оплаты покупок по карте до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета.</p> <p><b>2).</b> Сохраните чек с отказом от операции, если кассир сообщил, что операция по Вашей карте не может быть совершена.</p> <p><b>3).</b> При изъятии карты торгово-сервисном предприятии потребуйте акт об изъятии карты с указанием даты, времени и причины изъятия и обратитесь в банк за консультацией о дальнейших действиях.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p><b>3).</b> Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой точки.</p> <p><b>4).</b> Потребуйте возврата денег и получите чек на списание и возврат в случае, если с Вас ошибочно списали деньги.</p> <p><b>5).</b> Для предотвращения неправомерных действий по списанию всей суммы денежных установите с банком предельный лимит либо запрет на совершение в торговой сети операций с неперсонифицированной картой (на которой отсутствуют реквизиты держателя карты) без использования ПИН-кода.</p>	<p><b>4).</b> При совершении операций с банковской картой не выпускайте ее из поля Вашего зрения.</p> <p><b>5).</b> Помните, если торговая или сервисная точка принимает к оплате банковскую карту конкретной платежной системы, то она должна принимать ее независимо от банка-эмитента.</p>
7.	<p><b>Возврат товаров (отказ от услуги) в торгово-сервисных предприятиях, ранее оплаченный с использованием платежной карты</b></p>	<p><b>Банк России в письме от 01.08.2011 № 112-Т рекомендует кредитным организациям осуществлять возврат денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платежной карты, следующим образом:</b></p> <p><b>1).</b> При возврате товара (отказе от услуги) физическим лицом в торгово-сервисном предприятии (далее – ТСП), ранее оплаченного с использованием платежной карты, кредитная организация-эквайер, предоставляющая услуги по оплате товаров (услуг) посредством платежных карт в данном ТСП, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в данную кредитную организацию реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), осуществляет возврат денежных средств адрес кредитной организации-эмитента.</p>	<p><b>1).</b> При возврате товара (отказе от услуги), ранее оплаченного с использованием платежной карты, денежные средства будут Вам возвращены также и в случае утраты платежной карты, смены номера платежной карты при ее перевыпуске, закрытия банковского счета, открытого для совершения операций с использованием банковской карты и т.д., в соответствии с внутри-банковскими правилами.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>2). Кредитная организация-эмитент на основании реестра платежей или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), а также в соответствии с внутрибанковскими правилами и договором между кредитной организацией-эмитентом и физическим лицом – держателем платежной карты восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты, лимит кредитной карты, установленный в соответствии с условиями кредитного договора, лимит предоплаченной карты и обеспечивает возможность совершения операций с ее использованием с учетом восстановленного лимита данной платежной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию-эмитент указанного реестра платежей или электронного журнала.</p>	
8.	<b>Информирование о моменте исполнения перед банком обязательств по кредиту</b>	Во избежание возникновения просроченной задолженности по кредиту и процентам по нему, кредитная организация доводит до сведения клиента оптимальные сроки совершения операций по погашению кредита (процентов по кредиту)	При погашении кредитов (процентов по кредиту) банковской картой через банкомат, желательно осуществлять это заблаговременно (за 1-2 дня до наступления срока погашения кредита).
9.	<b>Интернет - платежи</b>	<p><b>При оплате покупок в Интернете:</b></p> <p>1). Заведите отдельную карту для оплаты покупок через Интернет и переводите на нее столько средств, сколько необходимо для оплаты конкретного товара или услуги.</p> <p>2). Не вводите и не сообщайте ПИН-код при работе в Интернете.</p>	<p>Для оплаты товаров и услуг через Интернет придется предоставить следующую информацию (Все данные будут защищены и зашифрованы в момент передачи и не попадут к третьим лицам).</p> <p>1. Имя владельца карты, как оно напечатано на самой карте.</p>

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование действий</b>	<b>Рекомендации</b>	<b>Внимание!</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
			<b>2.</b> Номер карты (полностью). <b>3.</b> Срок действия карты. <b>4.</b> Код CVV2 (Card Verification Value) – трехзначное число, напечатанное на оборотной стороне карты, которое подтверждает то, что Вы физически владеете картой.

Памятка подготовлена на основании положения Банка России от 24.12.2004 № 266-П, с учетом писем Банка России: от 22.11.2010 № 154-Т, от 24.03.2011 № 39-Т, от 01.08.2011 № 112-Т.