

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТАМИ

### **Уважаемый Держатель!**

Внимательно ознакомьтесь и в дальнейшем строго следуйте настоящим Правилам.

Местоимение «Вы» в тексте предлагаемых Правил относится к Вам – Держателю Карты, выпущенной Публичным Акционерным Обществом «Донской коммерческий банк» (далее по тексту – Банк) на Ваше имя. Все остальные используемые определения и термины имеют значения, указанные в разделе 2 «Термины и определения» Условий получения и использования личных международных банковских карт MasterCard ПАО «Донкомбанк» и открытие банковского счета

### **Вопросы безопасности**

Для обеспечения оперативной блокировки Карты, необходимо всегда иметь при себе следующую информацию: Контактные телефоны Банка и процессингового центра; кодовое слово; последние 4 цифры номера Карты.

Карта не подлежит передаче третьему лицу. Информация о номере и сроке действия Карты может быть доступна только лицам, ответственным за оформление операции оплаты покупки (услуги) или получения наличных денежных средств.

Вы должны предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты (утери или кражи) Карты и ПИНА и несанкционированного использования Карты.

Напоминаем Вам о необходимости запомнить и держать в секрете свой ПИН, не записывать его на Карте и не хранить вместе с ней, а также следить, чтобы он не стал известен третьим лицам. Несоблюдение этих простых правил может привести к ощутимым финансовым потерям для Вас.

Запрещается оставлять Карту без присмотра, например, на рабочем месте, в общественных местах (магазины, рестораны, клубы и т.п.), передавать Карту, либо ее реквизиты третьим лицам, за исключением случаев передачи Карты сотрудникам торгово-сервисных предприятий и пунктов выдачи наличных денежных средств, а также случаев передачи реквизитов карты при оформлении заказов удаленно (в сети Интернет). Право использования Карты имеет только то лицо, имя и фамилия которого нанесены на Карту. Нельзя подвергать Карту механическим, химическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также следует избегать попадания влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой – это может привести к размагничиванию магнитной полосы.

С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со Счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по Карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в наш Банк и сообщите о данном факте.

Не рекомендуется отвечать на электронные письма или sms-сообщения, в которых от имени Банка либо других организаций предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), так как они могут вести на сайты-двойники.

В целях информационного взаимодействия с нашим Банком 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 нашем Банке.

Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем Счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющим совершить неправомерные действия с Вашим Счетом, а также в случае утраты (утери или кражи) Карты Вы должны немедленно уведомить об этом Банк по телефонам 8-800-775-66-22, (863) 272-52-19 или в круглосуточную службу процессингового центра.

Для того чтобы сотрудник Банка мог Вас идентифицировать, сообщите ему Кодовое слово, указанное Вами при оформлении Карты. Постарайтесь подробно и четко ответить на все вопросы сотрудника. Меры по временному прекращению операций с использованием Карты (блокировка Карты в авторизационной системе) будут предприняты Банком в течение 15 минут после Вашего звонка. После этого Вам необходимо подтвердить устное сообщение об утрате Карты, предоставив в Банк письменное заявление (лично, по факсу (863) 272-52-19 или заказным письмом) с подробным изложением обстоятельств утраты в течение 5 (Пяти) календарных дней с даты телефонного сообщения. После получения от Вас такого письменного уведомления Банк предпримет все доступные меры к тому, чтобы предотвратить несанкционированное использование Карты и прекратить возможные операции с ней.

Помните, что Вы несете ответственность за все операции, совершенные с использованием утраченной Карты до получения Банком Вашего письменного заявления об утрате, а также за все операции, совершенные без авторизации в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней от даты подачи вышеуказанного письменного заявления. Вне зависимости от факта утраты Карты и времени получения Банком информации об утрате Карты Вы несете ответственность за все операции, совершенные с использованием ПИНа.

При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной, немедленно сообщите об этом в Банк и по требованию Банка верните ее.

В случае утраты и по всем вопросам использования Карты обращайтесь по телефонам 8-800-775-66-22, (863) 272-52-19 или в круглосуточную службу процессингового центра.

### **Карта и ее срок действия**

Карта предназначена для оплаты товаров и услуг на Предприятиях торговли (услуг), а также получения наличных денежных средств в Пунктах выдачи наличных и Банкоматах Банка и других банков как в России, так и за рубежом. Точки приема Карты: Предприятия торговли (услуг), Пункты выдачи наличных и Банкоматы, - как правило, обозначены наклейками с логотипами соответствующих Международных платежных систем.

Основная карта выпускается Банком на срок 1 (Один) год и более по усмотрению Банка.

Дополнительная карта по Вашему желанию может быть выпущена Банком на срок от 1 года и более.

По Вашему Заявлению Банк может выпустить одну или несколько Дополнительных карт на имя указанных Вами лиц.

Срок действия Карты указывается на ее лицевой стороне как дата окончания срока и обозначается двумя цифрами месяца и двумя последними цифрами года. Карта действительна до последнего дня указанного на ней месяца включительно.

При получении Карты Вы должны сразу же подписать ее шариковой ручкой синего или черного цвета. Будьте аккуратны, ставя подпись. Полоса для подписи имеет защиту от подделки, и при попытке стереть подпись на полосе появится слово «VOID», что означает «Недействительно».

Вместе с Картой Вы получите запечатанный PIN-конверт, в котором находится значение **ПИНа** для **Карты** (при отсутствии PIN-конверта, **ПИН к Карте** назначается **Держателю** при обращении в Систему голосовых сообщений по телефону). ПИН формируется автоматически при изготовлении Карты и не известен даже Банку. Рекомендуем Вам запомнить свой ПИН. Помните, что Вы должны держать ПИН в секрете, не записывать его на Карте, не хранить вместе с Картой и следить, чтобы он не стал доступен третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации.

Карта является собственностью Банка и выдается Вам во временное пользование, по истечении либо прекращении ее срока действия Вам необходимо вернуть ее в Банк.

Использование Карты или ее номера после истечения срока или прекращения действия Карты запрещается.

После окончания срока или прекращения действия Карта может быть перевыпущена на новый срок.

### **Расчеты с использованием Карты**

За осуществление расчетов по операциям с использованием Карты Банком взимаются комиссии в соответствии с действующими Комиссиями Банка. Указанные комиссии взимаются в Валюте счета.

Вы должны совершать операции с использованием Карты в пределах Расходного лимита, устанавливаемого как разница между остатком средств на Счете и суммой совершенных Вами авторизованных, но еще не оплаченных операций, и своевременно пополнять свой Счет. Вы должны контролировать правильность

отражения совершенных Вами операций. По Вашему требованию Банк предоставит Вам Выписку, отражающую операции по Счету. Претензии по поводу правильности операций, указанных в Выписке, принимаются Банком в срок не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней с даты совершения операции. Помните, что Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Держателем Выписки, повлекшее за собой ущерб для Держателя. Документы по операциям с использованием Карты необходимо сохранять в течение 90(Девяносто) дней с даты их совершения, т.к. они могут быть затребованы Банком для урегулирования спорных вопросов.

При прекращении действия Карты в связи с истечением или досрочным окончанием ее срока действия остаток денежных средств на Счете будет Вам выдан Банком наличными или переведен на указанный Вами Счет после проведения окончательных взаиморасчетов, но не ранее чем через 45 (Сорок пять) календарных дней после возврата Карты в Банк или истечения ее срока действия.

## **Оплата товаров и услуг**

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

Регистрация операции покупки производится с помощью Специального оборудования: Импринтера или Электронного терминала (последний может быть встроен в кассу). При этом кассир оформляет квитанцию, которую Вы подписываете. В случае введения ПИН-кода Ваша подпись необязательна. Квитанция обязательно содержит реквизиты Карты, координаты Предприятия, дату и сумму операции. При использовании Импринтера квитанция, так называемый слип, оформляется в трех экземплярах. Слип должен быть обязательно подписан кассиром. При использовании Электронного терминала распечатывается чек в двух экземплярах. Один экземпляр слипа или чека терминала остается у Вас.

При совершении операции покупки с использованием Карты сотрудник Предприятия может потребовать предоставить документ, удостоверяющий Вашу личность, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

Все действия кассира с Картой должны проходить на Ваших глазах. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на карте. Постарайтесь проследить, чтобы слип был оформлен только в трех экземплярах. Все неправильно оформленные квитанции должны быть немедленно уничтожены в Вашем присутствии. Подписывая квитанцию, убедитесь в правильности указанной на ней суммы. Не подписывайте квитанцию, если на ней не проставлена сумма операции. Помните, что подпись Держателя подтверждает факт совершения операции и является обязательством оплатить сумму операции.

Операция покупки может быть проведена с Авторизацией или без нее. Если по какой-либо причине Вы отказываетесь от покупки, по которой уже получена Авторизация (т.е. получен чек Электронного терминала либо оформлен слип с кодом Авторизации), попросив отменить операцию, проследите, чтобы кассир сделал отказ от Авторизации и уничтожил квитанцию.

При возврате покупки в соответствии с установленными правилами, Вам должна быть дополнительно оформлена квитанция возврата. В случае если первоначально в общую стоимость покупки была включена стоимость нескольких товаров, а Вы возвращаете один из них, должна быть оформлена квитанция частичного возврата. Стоимость товара будет возвращена на Ваш Счет в течении 30 дней.

В случае немотивированного отказа Предприятия в приеме Карты в оплату товара (услуги) обратитесь в Банк с письменным заявлением, указав в нем наименование Предприятия, его адрес и изложив обстоятельства отказа.

В случае изъятия Карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств необходимо требовать расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедиться, что изъятая карта разрезана в Вашем присутствии. Обязательно сообщить об изъятии карты в БАНК по телефону.

## **Заказ гостиницы, аренда автомобиля**

При заказе номера в гостинице или аренде автомобиля необходимо соблюдать существующие международные правила. Такой заказ можно выполнить, только используя Карту MasterCard Gold и MasterCard Standard. Карты Maestro не могут быть использованы для бронирования гостиницы и/или аренды автомобиля.

При бронировании номера в гостинице по телефону Вас обязательно спросят номер Карты, ее срок действия и срок Вашего пребывания. Если Ваши планы изменились, не забудьте отменить свой заказ, поскольку иначе с Вас будут списаны средства в размере стоимости номера за сутки.

При выселении из гостиницы (окончательно расчете) или возврате автомобиля проконтролируйте отмену заблокированной ранее (залоговой) суммы кассиром пункта проката/отеля.

### **Совершение операций через сеть Интернет**

Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте (Счете) через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия Карты, лимиты, историю операций, персональные данные.

С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского Счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную Kartу с отдельным Счетом (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.

Не сообщайте никому через сеть Интернет (электронная почта, icq, skype и т.д.) такие данные как: PIN, пароли доступа к ресурсам банка, кредитные лимиты, историю операций и иные персональные данные. Старайтесь не сообщать реквизиты своей карты (номер карты, ее срок действия, три последние цифры на полосе для подписи) по открытым каналам связи (телефон, E-mail, факс, ICQ, SMS- сообщения). В случае, если предоставление данных необходимо для проведения операции оплаты (операции по телефону, через интернет, факс для бронирования отеля, тура), пользуйтесь услугами компаний с безупречной репутацией и используйте максимально безопасный способ предоставления данных (например, Интернет-сайты с использованием современных технологий защиты данных, <https://...>).

Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

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.

В целях безопасности, нельзя вводить данные Карты на сайтах, предлагающих «легкий» заработок в Интернете, зачисление выигрышей и требующие для этого все реквизиты Карты и Ваши персональные данные.

Перед оплатой покупки необходимо ознакомиться с условиями покупки, содержащимися на интернет-сайте продавца: полным описанием товара, информацией о способах и стоимости доставки, дополнительными налогами, правилами предоставления услуг, процедурой возврата товара, процедурой отмены предоставления услуг. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях оплаты на них предоставлена на незнакомом Вам языке.

В случае возникновения спорной ситуации при оплате товара/услуги через сеть Интернет, следует сохранять любые электронные документы, переписку по электронной почте, касающуюся разрешения этой ситуации с организацией торговли (сервиса). При невозможности самостоятельно разрешить данную ситуацию нужно обратиться в Банк, предоставив вышеуказанную информацию.

Следует обращать внимание на информацию о дополнительных условиях, обычно представленную мелким шрифтом. Иногда, недобросовестные продавцы, предлагают проведение расчетов на основе ежемесячных или ежегодных платежей (например, за доставку товаров) до тех пор, пока Вы не пришлете сообщение о расторжении договора. Таким образом, предоставив данные своей банковской карты, Вы санкционируете ежемесячное/ежегодное списание определенной суммы и теряете право оспорить данные списания через Банк.

Рекомендуется совершать покупки только со своего личного компьютера/мобильного устройства в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте (Счете).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера/мобильного устройства 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).

Установите на свой компьютер/мобильное устройство 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. Рекомендуется использовать только лицензионные программы, либо распространяемые свободно, полученные из надежных источников.

Необходимо использовать на компьютере межсетевой экран при входе в Интернет. Как правило, межсетевой экран встроен в антивирусное программное обеспечение или в операционную систему Windows.

## **Получение наличных денежных средств**

При получении наличных денежных средств в Пунктах выдачи наличных Банка или других банков кассир проверит Вашу Карту, получит Авторизацию, оформит квитанцию, сверит Вашу подпись на квитанции и на Карте и только после этого выдаст Вам деньги. В России, также, как и в большинстве зарубежных стран, предъявление паспорта при получении наличных является обязательным.

При получении наличных денег в Банкомате Вам потребуется набрать на клавиатуре Ваш ПИН, который является электронным аналогом Вашей подписи и служит для Вашей идентификации. Кроме того, ПИН может потребоваться и при совершении операции получения наличных с использованием некоторых Электронных терминалов, оснащенных специальным устройством для набора ПИН-а Держателем.

При совершении операции в Банкомате точно следуйте инструкциям, которые высвечиваются на его мониторе. Находясь за рубежом, постарайтесь выбрать на мониторе знакомый Вам язык общения. Обязательно проверьте, какие карты принимаются Банкоматом, для этого сравните логотип Международной платежной системы на Вашей Карте с изображенными на Банкомате.

Банкоматы – это многофункциональные устройства, с их помощью можно не только получить наличные деньги, но сделать запрос остатка по Счету или другую банковскую операцию. Если Вы хотите получить наличные, выберите именно ту клавишу, которая соответствует этой функции.

Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков и т.п.).

Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

Перед тем как воспользоваться банкоматом, осмотрите его на наличие дополнительных устройств, расположенных в месте набора ПИН (например, наличие неровно установленной клавиатуры или миниатюрной видеокамеры), в месте приема карты и в месте выдачи купюр. В случае если клавиатура, место для приема карт или место выдачи купюр банкомата оборудованы дополнительными устройствами, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам Банка по телефону, указанному на банкомате.

В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

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 Карты.

Прежде всего, правильно вставьте Карту в специальную прорезь – магнитная полоса должна быть внизу справа. После этого Банкомат втянет Карту внутрь.

Очень важно правильно набрать ПИН. Обычно для этого дается только три попытки. Если ошибетесь в третий раз, Карта будет задержана Банкоматом. В этом случае Вам необходимо связаться с банком, обслуживающим Банкомат, с просьбой вернуть Вашу Карту.

Не следует медлить с исполнением инструкций Банкомата, т.к. задержка в действиях более 20 секунд может быть расценена так, как будто Вы решили отменить проведение операции.

После того, как Банкомат выдал Вам деньги, сразу же заберите и пересчитайте их. По истечении короткого промежутка времени они могут быть втянуты Банкоматом внутрь, как забытые. После выдачи денег Банкомат распечатает квитанцию. По окончании операции необходимо забрать Карту, даже если Вы хотите еще раз повторить операцию, т.к. Карта также может быть втянута внутрь, как забытая. Последовательность выдачи наличных денежных средств и возврата Карты в банкоматах разных банков может отличаться. Необходимо учитывать данную специфику работы банкоматов и не отходить от банкомата до момента получения Карты, денег и квитанцию (при ее запросе).

Если при получении наличных денежных средств, банкомат не выдал всю или часть суммы, необходимо обратиться в банк - владелец банкомата не позднее следующего рабочего дня по телефону или адресу, указанному на банкомате. Если в возврате денежных средств, удержанных банкоматом, было отказано, необходимо обратиться в наш Банк с письменным заявлением с указанием сообщения банкомата в момент удержания денежных средств, причины отказа в их возврате, и местоположение (город, улица) банкомата, удержавшего средства.

В том случае, если банкомат не вернул Вам Вашу Карту, необходимо незамедлительно сообщить о данном инциденте в наш Банк по телефонам 8-800-775-66-22, (863) 272-52-19 или в круглосуточную службу процессингового центра. Так же необходимо обратиться в Банк, установивший банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по Счету.

Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах.

Необходимо помнить, что некоторые Банкоматы имеют ограничения по операции одновременного снятия наличных (как по количеству купюр, так и по сумме). Причиной отказа в выдаче наличных через Банкомат может быть превышение запрошенной Вами суммы над установленным лимитом. Поэтому в случае отказа рекомендуем повторить операцию, запросив меньшую сумму. При повторном отказе для выяснения причин Вам следует получить в Банкомате выписку по Карте и обратиться в наш Банк.

Если при проведении операций с Картой банкомат ее не возвращает, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в наш Банк и далее следовать инструкциям сотрудника нашего Банка.

**Внимание!!!** Денежные средства - поступившие в Банк до 16.00 зачисляются на счет клиента текущим банковским днем.

Поступившие в Банк денежные средства после 16.00 зачисляются следующим банковским днем.

Круглосуточная служба процессингового центра:

**8-800-200-30-22** действует на территории РФ, звонок на данный номер предоставляется *бесплатно*;

**+7 (495) 785-15-15** действует на территории РФ и за пределами РФ, звонок на данный номер тарифицируется соответствующим оператором, предоставляющим услуги связи, дополнительная плата за такой звонок процессинговым центром не взимается.

Так же можно звонить в отдел пластиковых карт Банка по телефону **+7(863) 272-52-19, +7(863) 203-61-80 с 8-30 до 17-30** в рабочее время. **Во внерабочее время автоматически идет переадресация в круглосуточную службу процессингового центра.**