

ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ КБ «НМБ» ООО

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Карта является собственностью КБ «НМБ» ООО и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта является недействительной и подлежит возврату в Банк. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия
- Держателем карты является лицо, имя и фамилия которого указаны на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой в соответствии с условиями Договора и Правилами использования международных банковских карт КБ «НМБ» ООО.
- Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.
- Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.
- В поездках рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег.
- Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, а также для получения наличных денежных средств в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.
- Получения интересующей Вас информации по банковской карте необходимо обратиться в Отдел банковских карт КБ «НМБ» ООО по телефону **(495) 605-35-18**, сообщив сотруднику Отдела банковских карт контрольную информацию, которую Вы указали в Заявлении на получение карты. Если Вы ее забыли, необходимо обратиться в отдел банковских карт КБ «НМБ» ООО по месту получения карты и заполнить заявление на изменение контрольной информации.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР (ПИН-код)

- Вместе с картой Вы получаете 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 с использованием электронных терминалов.
- 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. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам подсмотреть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. В случае возникновения подозрений в том, что данные с карты или ПИН-код могли быть видны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту по круглосуточному телефону Службы клиентской поддержки **+7 (495) 728-77-88** или по телефону Отдела банковских карт КБ «НМБ» ООО **+7 (495) 605-35-18**.
- Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в КБ «НМБ» ООО, для переоформления ПИН-кода, либо переоформление карты с новым ПИН-кодом и с новым номером.

МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ ОТ 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 основу.
- Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в подразделение КБ «НМБ» ООО, выдавшее Вам карту, для ее сдачи и получения новой карты.

ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БАНКОМАТЕ

- Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате логотипа платежной системы MasterCard Worldwide или Visa International, совпадающий с логотипом, размещенным на лицевой стороне Вашей карты, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).
- В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на международную карту, и ПИН-кода к ней при снятии наличных денежных средств через банкомат 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, сообщив об этом по телефону в круглосуточную Службу клиентской поддержки **(495) 728-77-88**, 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: **+7 (495) 605-35-18**.
- Если при получении наличных денежных средств в банкомате Вы заметили кого-нибудь или что-нибудь напоминающее Вас, немедленно отмените операцию, заберите карту и покиньте площадку банкомата.
- Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.
- Будьте особенно осторожны, если кто-то посторонний предлагает Вам около банкомата помощь, даже если у Вас застряла карточка или возникли проблемы с проведением операции. Не набирайте ПИН-код на виду у "помощника", не позволяйте себя отвлечь, т.к. в этот момент мошенники могут забрать из банкомата Вашу карточку или выданные денежные средства.
- При пользовании банкоматом вводить ПИН-код надо таким образом, чтобы никто не мог увидеть набираемых цифр, не позволяйте третьим лицам увидеть Ваши действия на клавиатуре банкомата. Старайтесь следовать этому правилу и при вводе ПИН-кода в торговый терминал.

- Если у банкомата за Вами находится очередь, убедитесь, что никто не может увидеть Ваш ПИН-код.
- Никогда и ни при каких-либо обстоятельствах не сообщайте никому свой ПИН-код, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам банка или правоохранительных органов.
- По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.
- Если Вам кажется, что банкомат работает неправильно, нажмите кнопку "отмена", заберите свою карточку и воспользуйтесь другим банкоматом. Если проблемы возникли после момента ввода запрошенной суммы, не отходите от банкомата до тех пор, пока не убедитесь в завершении операции, отказе в выдаче или в появлении на экране приглашения провести новую операцию.
- Всегда сохраняйте все распечатанные банкоматом квитанции.

ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

- Вы можете расплачиваться Вашей пластиковой картой за любые товары и услуги, как в России, так и за рубежом. Во всех магазинах, супермаркетах, ресторанах и других торгово-сервисных точках, где вы увидите логотип международной платежной системы MasterCard Worldwide или Visa International, совпадающий с логотипом, размещенным на лицевой стороне Вашей карты, вы можете предъявить свою пластиковую карту для оплаты.
- Комиссия за проведение операции оплаты товаров и услуг по карте не взимается во всем мире.
- Если счет Вашей карты ведется в рублях, Вы также успешно можете оплачивать свои покупки с помощью карты по всему миру. Конверсия валют по пластиковым картам осуществляется по курсу международной платежной системы и курсу Банка-эмитента.
- 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 непосредственно с клавиатуры терминала или с использованием выносной клавиатуры в зависимости от модели электронного терминала.
- Во избежание мошенничества с Вашей картой требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить ее из поля Вашего зрения.
- По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Получите чек (слип) и убедитесь, что указанные в нем сумма и валюта соответствуют проводимой операции. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки.
- 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 подразделение Банка, выдавшее Вам карту, для оформления заявления о спорной транзакции.
- Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев.

ОПЛАТА ГОСТИНИЦЫ И АРЕНДА АВТОМОБИЛЯ

- При бронировании номера в гостинице действуют международные правила резервирования мест в отелях, в соответствии с которыми при бронировании номера по телефону Держателя обязательно спросят номер Карты, срок её действия и попросят подтвердить свой заказ по факсу. Если планы изменились, то Держателю необходимо отменить заказ, поскольку иначе с Держателя будут списаны средства в размере стоимости номера за сутки, а в случае гарантированного резервирования номера на определенный срок (отель весь срок будет «держаться» номер для Держателя) – в размере платы за весь срок резервирования номера. При этом претензии Держателя по этим операциям не принимаются.
- Если номер забронирован, то при поселении в отель у Держателя попросят Карту и заблокируют на Счете сумму денежных средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок. Во время проживания в отеле могут быть заблокированы дополнительные суммы на Счете Держателя. Таким образом, отель страхует себя от всякого рода неожиданностей, возникающих при расчете с клиентом: кончились денежные средства, все украли и т.д. Обычно отель не уведомляет Держателя о сделанных блокировках и Держатель может находиться в полной уверенности, что на Счете ещё достаточно средств.
- Еще одной особенностью оплаты в отелях с использованием Карты являются платежи, предъявленные к оплате после отъезда Держателя из отеля и за которые он не расписывался. Эти платежи происходят, когда Держатель после произведенной оплаты за проживание в отеле, воспользуется телефонными переговорами, барами и другими услугами отеля. Счета за эти услуги приходят с некоторой задержкой, и поэтому соответствующие суммы операций списываются со Счета Держателя с некоторой задержкой.
- Прежде чем окончательно расплатиться за проживание в отеле, Держателю необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную при оформлении в отеле. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) дней согласно правилам Международной платежной системы «MasterCard International».
- При аренде автомобиля на Счете Держателя будет заблокирована сумма денежных средств в размере стоимости аренды автомобиля за весь срок аренды. Если окончательный расчет происходит в другом отделении фирмы, например в другом городе, то может произойти ситуация, аналогичная блокировке суммы в отеле. Это отделение фирмы может и не знать о сумме, заблокированной на Счете Держателя, и ещё раз заблокирует всю сумму аренды. Если окончательный расчет производится в том же офисе фирмы, где Держатель оформлял аренду автомобиля, необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную на Счете Держателя при оформлении аренды автомобиля. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) дней согласно правилам Международной платежной системы «MasterCard International».

МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

- Не отвечайте на электронные письма, в которых якобы от имени Банка, Вас просят предоставить персональную информацию. Свяжитесь с Банком по номеру телефона, который известен Вам как истинный, чтобы выяснить подлинность письма. Никогда не следуйте по ссылкам в таких письмах (даже на сайт банка), т.к. они могут вести на мошеннические сайты.
- Никогда не раскрывайте через Интернет-ресурсы такую информацию как ПИН-код и пароли доступа к ресурсам банка.
- Ни в коем случае не сообщайте ПИН - код при проведении операции через Интернет. Запрос на ввод ПИН - кода через Интернет может означать, что перед Вами мошеннический Интернет- магазин. В настоящий момент не существует такого сервиса платежных систем в Интернете, при котором необходимо указывать в Интернете Ваш ПИН-код. Такое требование означает, что Вы имеете дело с мошенниками.
- Если Вы делаете заказ через Интернет, убедитесь, что у Вас есть возможность связаться с продавцом в случае спорной ситуации или вопроса. Убедитесь в правильности адресов (телефонов), данных на странице.
- Совершайте покупки только со своего компьютера, не пользуйтесь услугами Интернет-кафе и другими доступными средствами, где могут быть установлены программы-шпионы, запоминающие вводимые Вами конфиденциальные данные.
- Проверяйте адреса Интернет-сайтов, к которым вы подключаетесь, т.к. злоумышленники могут использовать похожие названия для создания мошеннических ресурсов.
- Не используйте карту для покупок через Интернет веб-сайты, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте рекомендуем ограничить использование карты в следующих странах с повышенным риском мошеннического использования банковских карт: **Австралия, Болгария, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Турция, Украина, ЮАР, Япония**. При посещении этих стран рекомендуем пользоваться картой только в крупных государственных торгово-сервисных предприятиях или предприятиях, принадлежащих известным международным торгово-сервисным фирмам, а также в отделениях государственных или крупных международных банков. При планировании поездки в страны с повышенным риском совершения мошеннических операций по картам и в страны с нестабильной политической и экономической обстановкой, рекомендуем оформить дебетовую карту международной платежной системы Maestro International. В таких странах, как **Афганистан, Иордания, Пакистан, Иран, Ирак и Сирия**, действуют ограничения на проведение расчетов с использованием международных карт в торгово-сервисных предприятиях, введенные международными платежными системами MasterCard Worldwide или Visa International. Обслуживание по картам в этих странах осуществляется в нескольких торгово-сервисных предприятиях, принадлежащих известным крупным международным торгово-сервисным фирмам. **В России** наиболее высокий уровень мошенничества по операциям с использованием банковских карт зафиксирован в **Санкт-Петербурге**.
- Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей карты рекомендуем подключить услугу «SMS-информирование». Это позволит получать SMS-сообщения на Ваш мобильный телефон обо всех операциях, проведенных по Вашей карте.
- Для контроля за движением средств по Вашей карте КБ «НМБ» ООО ежемесячно формирует для Вас выписки по счету карты, которые могут быть предоставлены в Отделе Банковских карт. Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными выписок по счету карты. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в выписке, Вы имеете право подать Заявление о несогласии с транзакцией.
- Не оставляйте карту в тех местах, где информация о карте может быть доступна посторонним лицам, а также никому не сообщайте номер карты во избежание его использования без Вашего разрешения. Храните карту отдельно от наличных денег, документов и ПИН-кода.
- Не передавайте карту стороннему лицу, за исключением сотрудников торгово-сервисных предприятий и банков для проведения операций по карте.
- Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, гостиницы и прочих организаций. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных платежей по счету Вашей карты.
- Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.
- В случае возникновения подозрений в том, что данные с карты или ПИН-код могли быть скопированы или по карте проведены несанкционированные Вами операции, немедленно свяжитесь с Отделом банковских карт Банка по телефону **+7 (495) 605-3518** или со Службой клиентской поддержки по круглосуточному телефону **+7 (495) 728-77-88**, сообщите о Ваших подозрениях и заблокируйте карт.
- Никогда не выбрасывайте чеки и слипы, на которых изображен номер карты.

ТЕЛЕФОНЫ ОТДЕЛА ЭМИССИИ БАНКОВСКИХ КАРТ:

- +7 (495) 605-35-18
- +7 (495) 605-32-89 (добавочный номер: 108, 260)

ФАКС ОТДЕЛА ЭМИССИИ БАНКОВСКИХ КАРТ:

- +7 (495) 605 – 62-22

ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБЫ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (КРУГЛОСУТОЧНО):

- +7 (495) 728 -77-88

