Памятка держателя банковской карты VISA/MASTERCARD/МИР

Общая информация

Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях и сети Интернет, а также для получения наличных денежных средств в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены логотипы соответствующих международных платежных систем. Информация об адресах банкоматов и другая информация по банковским картам размещена на сайте Банка www.gaztransbank.ru.

Для получения информации по карте через Контакт-центр Вы должны сообщить идентифицирующие Вас данные (ФИО, серию и номер паспорта гражданина РФ или иностранного государства) и контрольную информацию - кодовое слово, которое Вы указали в Подтверждении о присоединении к договору банковского счета для расчетов по операциям с использованием банковской карты. Если Вы его забыли, необходимо прийти в Банк лично.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне. При получении карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи. Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока своего действия или по требованию Банка. Карта является собственностью ООО КБ «ГТ банк» и предоставляется Вам во временное пользование. Карта действует до последнего дня (включительно) месяца, указанного на ее лицевой стороне. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта является не действительной. Рекомендуем своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Меры безопасного использования банковских карт

Банковские карты являются современным, удобным и безопасным средством совершения расчетов при условии соблюдения Держателем карты элементарных правил безопасного использования. Для того, чтобы максимально обезопасить собственные средства, следует относиться к карте так же внимательно и осторожно, как к наличным деньгам в своем кошельке. Для этого Держателю карты необходимо следовать приведенным ниже рекомендациям:

- запишите телефон службы клиентской поддержки Платежной системы Вашей карты в той стране, в которую Вы направляетесь, и храните его отдельно от своей карты. Телефон для карт VISA можно узнать на официальном сайте VISA http://www.visa.com.ru. Для карт MasterCard – www.mastercard.com.ru.;

- запишите 16-значный номер Вашей карты и храните его в надежном месте, отдельно от своей карты. Номер карты понадобится Вам для блокировки карты при ее потере, также необходимо записать в удобном и всегда доступном месте телефоны круглосуточного Контакт-центра - 8-495-924-7500, +7(383) 363-11-58;

- 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;

- в случае получения sms-сообщений с информацией о блокировке карты, не перезванивайте на указанный мобильный номер и тем более не передавайте данные своей карты;

- не сообщайте ПИН-код своей карты, а также ее реквизиты (номер карты, срок действия, код защиты CVV2/CVC2), даже если Вы уверены, что разговариваете с сотрудником Банка. Можно называть только номер карты, расположенный на лицевой стороне;

- если Вы заметили какие-либо неисправности банкомата, то Вам лучше воспользоваться другим;

- не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее;

- храните свою карту в недоступном для окружающих месте;

- не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира);

- в поездках рекомендуем хранить карту отдельно от наличных денег и документов;

- во избежание мошенничества с Вашей картой требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, при передаче карты продавцу (кассиру) не позволяйте уносить ее из поля Вашего зрения;

- при подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо для приостановки действия карты срочно сообщить об этом в Контакт-центр по телефонам - 8-495-924-7500, +7(383) 363-11-58.

Пополнение счета карты

Карточный счет может пополняться как Держателем карты, так и третьими лицами путем внесения наличных денежных средств по месту выдачи карты или в любом структурном подразделении ООО КБ «ГТ банк». В случае если Карточный счет открыт в иностранной валюте пополнение такого счета может осуществлять только Держатель либо представитель Держателя по доверенности. Держатель карты также имеет возможность пополнить карточный счет наличными в устройствах самообслуживания с функцией приема наличных, безналичным перечислением со счетов, открытых в ООО КБ «ГТ банк» или иной кредитной организации. При оформлении перевода на счет карты следует указать реквизиты ООО КБ «ГТ банк», Ваше Ф.И.О. полностью и номер Вашего счета (информация о реквизитах указана в Вашем договоре, а также размещена на сайте Банка www.gaztransbank.ru).

Совершение операций с банковской картой в банкомате

Следует помнить, что по конструкции и внешнему виду банкоматы сильно отличаются друг от друга, но есть некоторые общие правила, которых следует придерживаться, перед началом работы:

- убедитесь, что на выбранном Вами Банкомате присутствует знак VISA/ MasterCard/ МИР.

- произведите внешний осмотр Банкомата: есть ли маркировка принадлежности его конкретному Банку, исправен ли он. Как правило, у работающего Банкомата на дисплее (экране) присутствует приглашение к началу работы, т.е. вводу карты (это может быть картинка, показывающая, как ввести карту или текстовое приглашение к работе). Картинка и текст могут появляться по очереди. Если на экране надпись, смысл которой Вам не понятен, лучше не рисковать и выбрать другой банкомат.

Если внешний вид банкомата Вас удовлетворил, приступайте к работе с ним.

Введите карту в отверстие с надписью «карта». Карту нужно вставлять согласно инструкции на банкомате. Обычно это положение картинкой вверх, номер и фамилия слева, магнитная полоса внизу.

Банкоматом предлагается выбрать язык общения, чаще из четырех: английский, немецкий, французский и местный. Нужно нажать соответствующую клавишу: как правило, это дополнительные функциональные клавиши, выбор которых происходит по позиционному признаку (т.е. местоположению), например, слева внизу, справа вверху и т.п.

Далее на выбранном Вами языке появляется приглашение ввести ПИН-код: Вы набираете четыре цифры на числовой клавиатуре и обязательно нажимаете функциональную кнопку ВВОДА (чаще зеленого цвета, с названием <OK> или другим).

Если Вы ввели ПИН-код правильно, далее будет предложено выбрать необходимую сумму и варианты, например, 100, 150, 200 и 250 (в местной валюте, если специально не указано другое). Появится надпись с просьбой подождать, и через некоторое время (10–40 сек.) Вы получите деньги и (с некоторой паузой) чек либо сообщение на экране о причине неудачи.

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.

Будьте внимательны и аккуратны при вводе ПИН-кода. У Вас только две попытки ввести ПИН-код, после третьей неудачи карта будет удержана банкоматом, даже если Вы попытаетесь произвести сделку на другом банкомате. Если при попытке получить наличные с помощью АТМ (банкомата) Ваша карта была удержана банкоматом в связи с его неисправностью или Вашей ошибкой при введении данных, Вам надлежит обратиться в Банк с письменным заявлением. Укажите, какое сообщение появилось на АТМ в момент удержания карты, по какой причине Вам было отказано в возврате карты. Кроме того, как можно более точно укажите местоположение (город, улица, номер дома) АТМ, «захватившего» Вашу карту. Сохраняйте все чеки банкомата в течение 6 месяцев.

Получение наличных денег в пунктах их выдачи

Для получения наличных средств в пунктах их выдачи Держатель должен передать карту кассиру. После чего, кассир попросит Держателя набрать ПИН-код на специальной выносной клавиатуре. Держателю может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных средств, если:

- срок действия карты, выбитый на ее лицевой стороне, истек;
- лицевая сторона карты и подпись на ее оборотной стороне подвергались видимым изменениям;
- персональная информация, выбитая на лицевой стороне карты, не совпадает с информацией, содержащейся в идентификационном документе (паспорте, водительском удостоверении);
- не получен код электронной авторизации;
- карта внесена в международный стоп-лист;
- подпись Держателя на карте не соответствует подписи на торговом чеке или распечатке кассового терминала;
- на карте отсутствует подпись Держателя карты.

Держатель обязан подписать распечатку кассового терминала, предварительно проверив, что в этом документе правильно указаны номер карты, сумма и дата операции. Держатель несет ответственность за правильность содержащейся в этих документах информации. Держатель карты должен в течение 6 месяцев после расторжения Договора сохранять все документы по операциям с использованием карты и представлять их в банк для разрешения спорных вопросов.

Оплата товаров и услуг

Для оплаты товаров и услуг передайте карту кассиру. В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Получите чек (слип) и убедитесь, что сумма и валюта на нем соответствуют проводимой операции. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки. При запросе авторизации на счете Держателя блокируется сумма, на которую авторизация была заказана. Если после получения авторизационного кода по каким-либо причинам сделка не состоялась, Держатель должен убедиться, что представитель торговой фирмы сообщил в процессинговый центр об отмене авторизации. В случае Вашего отказа от покупки сразу после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что 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), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк, выдавшего Вам карту, для оформления заявления о спорной транзакции. Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев.

Оплата товаров (работ, услуг) в сети Интернет

Передавайте информацию о своей карте только для оплаты покупки. Никогда не пересылайте данные с карты по электронной почте, так как передаваемая по электронной почте информация не полностью защищена от перехвата и использования посторонними. На сайтах всех известных благонадежных магазинов используется технология шифрования данных, которая защищает Вашу информацию личного характера при совершении транзакции. Никогда не показывайте номер банковской карты в доказательство достижения Вами определенного возраста, хотя иногда на некоторых сайтах могут попросить это сделать, так как номер карты не может указывать на достижение Вами какого-либо возраста. При расчете полной стоимости покупки не забудьте учесть плату, взимаемую магазином за доставку и оформление заказа. Если Вы намереваетесь что-либо купить в магазине, находящемся в другой стране, то следует учесть, что, возможно, придется оплатить дополнительные сборы: налоги, пошлины и т.д. До завершения транзакции в Интернете прочитайте условия доставки товара и правила его возврата, ссылка на которые обычно находится на главной странице веб-сайта. Узнайте, можете ли Вы вернуть товар, и кто несет расходы по возврату товара. Обычно полные правила и условия публикуются на веб-сайте магазина. Если они отсутствуют, то может быть, Вам не стоит делать покупку в этом магазине. Учет сделанных Вами транзакций пригодится на случай, если придется вернуть товар, или у Вас возникнет любая другая проблема. Данные, подтверждающие Ваш заказ, нужно либо заносить в файл компьютера, либо распечатывать на бумаге. Файл или распечатка данных по транзакции являются чеком, равнозначным выдаваемому в обычном магазине. Убедитесь в том, что Интернет-магазины используют сертифицированные стандарты для обеспечения информационной безопасности. Изображения «замочка и ключика» в Вашем браузере, например, означает использование магазином протокола SSL (Secure Socket Layer), который обеспечивает защиту передачи данных. В некоторых магазинах нужно создавать свой личный аккаунт (с именем пользователя и паролем). Это увеличивает безопасность Вашей информации, если к тому же вы воспользуетесь трудно вычисляемыми паролями (старайтесь не использовать цифры, содержащиеся в дате Вашего

рождения, номере телефона или в удостоверении личности). Вы должны обеспечить конфиденциальность паролей и менять их периодически.

Рекомендации по заполнению реквизитов получателя денежных средств

Будьте особо внимательны при вводе реквизитов получателя денежных средств в интернет сервисе «ГТБ Онлайн» и при переводах денежных средств с карты на карту на сайте Банка. При осуществлении перевода денежных средств через сервис «Перевод с карты на карту» на сайте Банка, в сервисе реализован механизм дополнительного контроля, вычисляющий контрольные цифры номера пластиковой карты. Он предназначен для выявления ошибок, вызванных непреднамеренным искажением (опечаткой).

Для переводов денежных средств внутри Банка в интернет сервисе «ГТБ Онлайн» реализован дополнительный контроль наименования получателя денежных средств. В качестве идентификаторов получателя для перевода другому клиенту внутри Банка используются:

- для переводов физическим лицам – номер телефона, номер карты, номер счета;
- для переводов юридическим лицам – номер счета.

Для проверки правильности ввода идентификатора плательщику при вводе идентификатора (номер счета, телефона, номер карты, номер счета) система возвращает шифрованное наименование получателя в виде Имя Отчество Ф. клиента для физических лиц, либо наименование юридического лица при переводе на счет юридического лица.

Для переводов денежных средств в сторонний банк проверяется 9-й символ в номере счета (ключ счета) на соответствие счета и БИКа банка получателя. Обращаем ваше внимание, в случае введения плательщиком некорректных реквизитов при составлении распоряжения на перевод денежных средств возврат средств по осуществленному переводу возможен только по распоряжению получателя денежных средств либо по решению судебных органов.

При осуществлении перевода рекомендуем самостоятельно проверять реквизиты получателя денежных средств перед его отправкой. Рекомендуемые для проверки реквизиты получателя денежных средств: номер счета, телефона, номер карты, наименование получателя, реквизиты банка получателя.

Справочная информация

Услуги круглосуточной клиентской поддержки Держателям карт ООО КБ «ГТ Банк» осуществляет Контакт-центр, в том числе:

- предоставляет информацию о доступном остатке денежных средств;
- предоставляет информацию об операциях, совершенных с использованием Карты;
- осуществляет блокировку действия карты, в случае ее утраты или компрометации.

Консультации Держателю можно получить по телефонам - 8-495-924-7500,

+7(383) 363-11-58 (круглосуточно действуют на территории России и за ее пределами, звонки тарифицируются соответствующим оператором, предоставляющим услуги связи.)

Заключительные положения

Банк не несет ответственность за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля и связанные со сбоями в работе внешних систем оплаты, расчетов, обработки и передачи

данных. Банк не несет ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Держателя, а также установленные там лимиты выдачи наличных средств через банкоматы не совпадают с аналогичными нормами в России и затрагивают интересы Держателя. Банк не несет ответственности за операции, находящиеся вне зоны его контроля, в том числе совершенные в сети Интернет. Держатель понимает, что риск по всем операциям, произведенным им в сети Интернет посредством карты, несет сам Держатель.