

# ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (ОАО) осуществляет эмиссию банковских карт платежных систем MasterCard Worldwide и «Золотая Корона».

Пластиковая карта международной платежной системы MasterCard Worldwide является платежным средством, предназначенным для безналичной оплаты товаров/услуг, получения наличных денег в пунктах обслуживания владельцев банковских карт платежной системы MasterCard Worldwide и банкоматах на территории России и за рубежом, в том числе в странах СНГ. Использование банковских карт регулируется действующим законодательством РФ, правовыми нормами платежной системы MasterCard Worldwide, договором с КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (далее - Банк), держателем банковской карты (далее - Держателем) и настоящими Правилами.

Карта «Золотая Корона» - это банковская пластиковая карта, предназначенная для безналичных расчетов за товары и услуги. По карте «Золотая Корона» можно рассчитываться более чем в 8700 торговых точках, а также получать наличные в банкоматах и кассах в 70 регионах России, Украины, Казахстана и Киргизии.

Карта является инструментом, с помощью которого вы сможете управлять средствами на специальном банковском счете.

## 2. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

- 2.1. При получении банковской карты распишитесь на ее обратной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
- 2.2. Никогда не сообщайте персональный идентификационный номер (далее - ПИН) третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
- 2.3. ПИН необходимо запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
- 2.4. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
- 2.5. Банковская карта международной платежной системы MasterCard Worldwide принимается к оплате до последнего дня указанного на ней месяца и года включительно.
- 2.6. У банковской карты платежной системы «Золотая Корона» есть определенный срок действия, установленный в соответствии с условиями банковского договора. По истечении этого срока карта не принимается к оплате в банкоматах и терминалах системы. Продлить карту вы можете у операторов системы «Золотая Корона» в банке или банкомате, выполнив операцию «Продление». Банковская карта продляется автоматически, если вы регулярно, не реже одного раза в месяц, проводите операцию «Пополнение» в банкомате. Получить информацию о сроке действия банковской карты вы можете в любом банкомате системы «Золотая Корона», выполнив операцию «Информация карты».

- 2.7. По истечении срока действия банковской карты она должна быть возвращена в Банк. Новая карта может быть выдана Держателю на основании специального заявления после уплаты сервисного платежа.
- 2.8. Для пополнения карты платежной системы «Золотая Корона» необходимо вставить карту в приемник терминала или банкомата. Для этого карту нужно повернуть к себе лицевой стороной, на которой нанесен логотип банка. Вставлять карту следует чипом вперед. На цифровой клавиатуре наберите ПИН и подтвердите его, нажав клавишу «Ввод». Затем выберите операцию «Пополнение», введите требуемую сумму и повторно нажмите «Ввод». Чтобы записать на карточку всю сумму со счета, нажмите «Ввод» без введения суммы с цифровой клавиатуры. После завершения пополнения на экране появится информация о средствах на карте до и после операции.
- 2.9. Для осуществления платежа с помощью банковской карты или получения наличных средств в пунктах обмена/выдачи валюты Держатель должен передать банковскую карту кассиру.
- 2.10. Если в помещении торговой организации или пункта обмена/выдачи валюты установлен электронный платежный терминал, кассир может попросить Держателя набрать ПИН на специальной выносной клавиатуре.
- 2.11. Держателю может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных средств, если:
- срок действия банковской карты, выбитый на ее лицевой стороне, истек;
  - лицевая сторона банковской карты и подпись на ее оборотной стороне подвергались видимым изменениям;
  - персональная информация, выбитая на лицевой стороне банковской карты, не совпадает с информацией, содержащейся в идентификационном документе (паспорте, водительском удостоверении и т.д.);
  - не получен код электронной авторизации;
  - карточка внесена в международный стоп-лист;
  - подпись Держателя на банковской карте не соответствует подписи на торговом чеке или распечатке электронного терминала.
- 2.12. Держатель обязан подписать торговый чек или распечатку кассового терминала, предварительно проверив, что в этом документе правильно указаны номер банковской карты, сумма и дата операции. Держатель несет ответственность за правильность содержащейся в этих документах информации.
- 2.13. Держатель должен в течение 180 дней после расторжения договора с Банком сохранять все документы по операциям с использованием банковской карты и представлять их в Банк для разрешения спорных вопросов.
- 2.14. 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.
- 2.15. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- 2.16. Телефон Банка, указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо иметь при себе контактные телефоны Банка 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.
- 2.17. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета, целесообразно установить суточный лимит на сумму

операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (SMS-информирование).

- 2.18. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или иную информацию о банковской карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Перезвоните в Банк и сообщите о данном факте.
- 2.19. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе от имени Банка) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- 2.20. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи, которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

### **3. УТРАТА КАРТОЧКИ ИЛИ ЕЕ НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ**

- 3.1. Держатель обязан принимать меры к предотвращению утраты банковской карты и ПИН а и их незаконного использования.
- 3.2. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
- 3.3. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Согласно условиям договора с Банком денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.
- 3.4. Любое устное обращение Держателя в Банк в этом случае должно быть немедленно подтверждено письменным заявлением в адрес Банка, по получении которого Банк считает банковскую карту утраченной и направляет ее в стоп-лист.
- 3.5. **Контактный телефон в Банке: +7 (4012) 59-00-99, 59-00-88.**
- 3.6. При обнаружении банковской карты, ранее заявленной утраченной или незаконно используемой, Держатель должен немедленно в письменной форме сообщить об этом в Банк.

### **4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ В БАНКОМАТЕ**

- 4.1. Банкомат или АТМ (Automated Teller Machine) - устройство для выдачи наличных денег на основе электронного запроса базы данных клиента, инициируемого информацией, полученной при чтении магнитной полосы на кредитной карте и специальной секретной информации - ПИН. ПИН вводится вручную с помощью клавиатуры, которая находится на лицевой панели банкомата.
- 4.2. Кроме цифровых кнопок, служащих для ввода ПИН и для некоторых других операций, на клавиатуре есть три основные функциональные клавиши:
  - клавиша ввода (часто наз. <OK> и окрашена в зеленый цвет);
  - клавиша повтора (<CORR> или <CANCEL> желтого цвета);
  - клавиша остановки (<STOP>).

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

4.4. Перед началом работы:

- убедитесь, что на выбранном Вами банкомате присутствует знак платежной системы MasterCard Worldwide или «Золотая Корона»;
- 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 АТМ.
- сообщения о неработоспособности на некоторых языках:
  - Английский: 1) THIS MACHINE IS OUT OF ORDER  
2) THE SERVICE IS NOT AVAILABLE
  - Немецкий: 1) MASCHINE AUSSER BETRIEB  
2) ZUR ZEIT KEINE AUSZAHLUNG  
3) AUTOMAT ZUR ZEIT LEIDER NICHT BETRIEBSBEREIT
  - Французский: 1) HORSE SERVICE  
2) LE SERVICE N'EST PLUS DISPONIBLE
  - Испанский: 1) EL CAJERO ESTA FUJERA DE SERVICIO  
2) EL SERVICIO NO ESTA DISPONIBLE
  - Итальянский: 1) DISTRIBUTORE AUTOMATICO NON IN FUNZIONE  
2) SERVIZIO MOMENTANEAMENTE NON DISPONIBILE
  - Голландский: 1) DEZE AUTOMAAT IS DEFECT  
2) DEZE DIENST IS MOMENTEEL NIET BESCHIKBAARВозможны и другие варианты надписей.

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

- 4.5.1. Введите карту в соответствующую щель (в меньшую, а из большой, если все хорошо, Вы получите деньги). Банковскую карту нужно вставлять согласно инструкции на банкомате. Обычно это положение картинкой вверх, номер и фамилия слева, магнитная полоса внизу. Банковская карта «засасывается» внутрь, а Вам необходимо начать диалог с банкоматом.
- 4.5.2. 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 сверху и т.п.).
- 4.5.3. Далее на выбранном Вами языке появится приглашение ввести ПИН: Вы набираете четыре цифры на числовой клавиатуре и обязательно нажимаете функциональную кнопку ВВОДА (чаще зеленого цвета, с названием <ОК> или другим).
- 4.5.4. Если Вы ввели ПИН правильно, далее будет предложено выбрать необходимую сумму и варианты, например 100, 150, 200 и 250 (в местной валюте, если специально не указано другое!)
- 4.5.5. 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.

- 4.5.6. Теперь не забудьте забрать свою карту! У некоторых банкоматов время ожидания всего 30 сек, после чего карта захватывается и для ее возврата придется обращаться в Банк.
- 4.5.7. 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 банковской карты.
- 4.5.8. Необходимую сумму можно заказывать в несколько приемов, не вводя каждый раз ПИН, а только повторяя операцию выбора суммы. Если Вы чувствуете себя не совсем уверенно, выберите банкомат, стоящий у входа в банк и попросите работника банка помочь Вам.
- 4.5.9. Будьте внимательны и аккуратны при вводе ПИН. ПОМНИТЕ, у Вас только две попытки ввести ПИН, после третьей неудачи карта будет захвачена автоматом, даже если Вы попытаетесь произвести сделку на другом банкомате! Спасти ситуацию в данном случае (2 ошибочных ПИН) может только ввод правильного ПИН. Тогда «штрафной» счетчик аннулируется.
- 4.5.10. Если при попытке получить наличные с помощью банкомата Ваша карточка была удержана банкоматом в связи с его неисправностью или Вашей ошибкой при введении данных, Вам надлежит в течение двух банковских дней (вне Европы - в течение одного банковского дня), следующих за днем удержания Карточки, обратиться в банк - владелец АТМ (банкомата).
- 4.5.11. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк, которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.
- 4.6. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- 4.7. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- 4.8. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
- 4.9. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
- 4.10. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
- 4.11. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- 4.12. Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
- 4.13. После получения наличных денежных средств в банкомате, следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться

выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

- 4.14. Следует сохранять распечатанные банком квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
- 4.15. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операции с банковской картой в банкоматах.

## **5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

- 5.1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверие.
- 5.2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
- 5.3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца карты предъявить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем, как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
- 5.4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «не успешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.
- 5.5. 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.

## **6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

- 6.1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
- 6.2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте(счете) через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
- 6.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту.
- 6.4. Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- 6.5. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь, и на которые собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
- 6.6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте(счете).
- 6.7. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после

завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранилась (снова загрузив web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

- 6.8. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно проводите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.