

## **Правила пользования международной банковской картой АО «НК Банк»**

Действуют с «01» апреля 2016г.

### **1. Терминология**

**Карта** – банковская карта, предназначенная для совершения операций в рамках проведения процедур электронной авторизации и голосовой авторизации, которые обслуживаются с использованием банкоматов, терминального оборудования, импринтеров, а так же в сети Интернет.

Держатели Карт имеют возможность оплаты товаров, работ, услуг и получения наличных денежных средств как на территории РФ, так и за рубежом. Идентификация Держателя Карты при проведении операций может осуществляться по PIN-коду или подписи Держателя, и/или CVC-коду (трехзначный цифровой код на полосе для подписи).

**1.1. Держатель** – физическое лицо, уполномоченный пользователь Карты, чье имя указано на лицевой стороне карты и чья подпись стоит на обратной стороне Карты.

**1.2. СКС** - банковский счет.

**1.3. Дополнительная карта** – Карта, списание расходов по которой осуществляется со СКС Держателя основной Карты.

**1.4. PIN-код** – персональный идентификационный номер, который представляет собой четырехзначное число, являющееся аналогом собственноручной подписи Держателя Карты. Операции, совершенные с использованием Карты с использованием PIN-кода, признаются совершенными Держателем Карты.

**1.5. Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком, для проведения Операций с использованием Карты/реквизитов Карты. При получении запроса Банк блокирует часть Платежного лимита в размере суммы запрашиваемой операции. Клиент не вправе распоряжаться заблокированными денежными средствами. Блокировка сохраняется до поступления в Банк расчетной информации или до истечения 30 (тридцати) календарных дней от даты блокировки.

**1.6. Блокировка** – прекращение операций по Карте.

**1.7. Правила** – Правила выпуска, обслуживания и пользования банковской картой Банка.

**1.8. Тарифы** – Тарифы Банка по обслуживанию банковских карт для физических или юридических лиц, определяющие размеры вознаграждения Банка за осуществление операций, проводимых в рамках настоящих Правил, Тарифы Банка на обслуживание счетов физических или юридических лиц в российских рублях и иностранной валюте, а также иные стоимостные величины, применяемые сторонами Договора при ведении Счета и совершении операций с использованием Карты.

**1.9. Процедура идентификации** – совокупность мероприятий, проводимых Банком, по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о клиентах, Держателях Карт, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов.

**1.10. Уведомление** – информирование Держателя карты Банком об операциях, осуществленных по СКС с использованием Карты или её реквизитов, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**1.11. Реагирование** – информирование Банка Держателем об утере Карты и(или) о совершении операций с использованием Карты и/или её реквизитов без согласия Держателя, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

### **2. Общие положения**

**2.1.** Настоящие Правила выпуска, обслуживания и пользования банковских карт АО «НК Банк» (далее – Банк) для физических или юридических лиц (далее – Правила) определяют порядок выпуска и условия обслуживания Карт Платежных систем, а также порядок открытия Банком СКС и проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием Карты и/или её реквизитов.

**2.2.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, правилами Платежных систем и внутренними документами Банка.

**2.3.** В Банке могут действовать несколько форм Заявлений одновременно. Если настоящими Правилами не установлено иное, под Заявлением в тексте настоящих Правил понимаются любые формы Заявлений, действующие в Банке и касающиеся получения и использования банковских карт физическими или юридическими лицами.

**2.4.** Карта является собственностью Банка и предоставляется в пользование клиенту (физическому или юридическому лицу) на условиях, определенных настоящими Правилами и Договором о выпуске и обслуживании международной банковской карты.

**2.5.** На всех Картах Банка нанесены логотип Банка и установленные платежной системой элементы безопасности.

**2.7.** Банк осуществляет выпуск и обслуживание Карт на основании Договора о выпуске и обслуживании международной банковской карты, заключенного с клиентом (физическим или юридическим лицом).

**2.8.** Банк при обращении физических и/или юридических лиц с целью выпуска и/или обслуживания Карты осуществляет в отношении обратившегося лица и его представителей Процедуру идентификации.

### **3. Права и обязанности Держателя карты**

### 3.1. Держатель Карты имеет право:

- 3.1.1. осуществлять любые предусмотренные Договором о выпуске и обслуживании банковской карты и/или Правилами и/или Тарифами, и не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации операции по СКС с использованием карты и/или ее реквизитов, в том числе операции в валюте, отличной от валюты СКС;
- 3.1.2. по истечении срока действия Карты и/или в случае утраты Карты обратиться в Банк для перевыпуска Карты;
- 3.1.3. поменять свой личный идентификационный код (кодовое слово), путем личного обращения (явки) в Банк при условии успешного прохождения идентификации на основании предъявленного документа, удостоверяющего личность;
- 3.1.4. получить информацию об остатке средств на Карте путем обращения в круглосуточную службу поддержки, оказываемую Процессинговым центром ООО «МультиКарта» по **многоканальным телефонным номерам: +7 (495) 785-15-15 и 8-800-200-30-22** или путем обращения в АО «НК Банк» по телефону (495) 411-88-44 ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству РФ дней), сообщив свой личный идентификационный код (кодовое слово).

### 3.2. Держатель Карты обязан:

- 3.2.1. при получении Карты расписаться шариковой ручкой на специальной полосе, расположенной на обратной стороне Карты (*подпись служит для идентификации Держателя при совершении операций по карте*);
- 3.2.2. не разглашать свой PIN-код и хранить его отдельно от Карты. (PIN-код предоставляется Держателю в момент выдачи Карты в специальном запечатанном PIN-конверте), а так также не разглашать свой личный идентификационный код (кодовое слово);
- 3.2.3. ЕЖЕДНЕВНО, получать выписки по Карте в банкоматах АО «НК Банк», путем выбора соответствующего пункта меню и сохранять их не менее 6 (шести) месяцев от даты их получения;
- 3.2.4. самостоятельно (на основании имеющихся платежных документов) вести учет всех осуществленных операций по Карте;
- 3.2.5. сохранять не менее 6 (шести) месяцев от даты получения все выписки по СКС, выписки по Карте, и документы, подтверждающие проведение операций с использованием Карты и/или ее реквизитов (имя держателя карты, срок действия, СВС-код) и по первому требованию предоставить их в Банк;
- 3.2.6. предоставить в Банк информацию о номере своего мобильного телефона для подключения к системе SMS-информирования и своевременно уведомлять Банк о его изменении, а так же проверять и читать все поступающие SMS-сообщения от АО «НК Банк» касающиеся движения средств на Карте(ах);
- 3.2.7. в случаях утраты Карты и/или выявления факта ее использования без его согласия незамедлительно информировать об этом Банк в порядке, установленном п. 5 настоящих Правил (Реагирование Держателя карты).

## 4. Использование карты

- 4.1. Активация Карты происходит по первой PIN - транзакции.
- 4.2. Для совершения операции с использованием Карты проводится авторизация. Операция проводится только в случае успешной авторизации, при этом лицом, проводившим операцию, на бумажном носителе оформляется документ, подтверждающий проведение операции (слип, чек), на котором Держатель карты должен поставить свою подпись (за исключением чеков, когда авторизация проводится посредством ввода PIN-кода).
- 4.3. При проведении операции по отмене платежа Держателю карты необходимо в обязательном порядке получить подтверждающий документ.
- 4.4. При использовании карты для оплаты товаров и услуг, как на территории России, так и за рубежом дополнительная комиссия не взимается.
- 4.5. Держателю карты рекомендуется предъявлять документ, удостоверяющий личность, по просьбе сотрудников, проводящих операцию, при проведении операций с использованием карты в торговых и сервисных предприятиях.
- 4.6. При получении наличных денежных средств с использованием банкомата Держателю карты необходимо ввести PIN-код.
- 4.7. В случае изъятия карты банкоматом, Держателю карты необходимо обратиться в банк, который обслуживает банкомат и заблокировать карту путем обращения в Службу клиентской поддержки Банка.
- 4.8. При проведении операции по получению наличных с использованием банкомата в случае трех попыток введения неправильного PIN – кода, Держателю карты будет отказано в обслуживании. В данном случае Держателю необходимо обратиться в Банк по телефону **(495) 411-88-44**.
- 4.9. При пользовании картой в банкоматах и пунктах выдачи наличных денежных средств, не обслуживаемых Банком, может взиматься дополнительная комиссия, которая будет показана на экране банкомата в момент проведения операции и отражена в ежемесячной выписке по СКС.
- 4.10. За выпуск карты, совершение операций по счету с использованием карты Банком взимается вознаграждение (комиссия) в размере и порядке, установленных в Тарифах.
- 4.11. **Порядок действий Банка по информированию Держателя карты о совершении операций с использованием карты или её реквизитов**, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе»:

Банк направляет Держателю карты **Уведомления следующими способами:**

**Способ 1 (Основной).** Получение Держателем Карты выписки по Карте в сроки и порядке, установленные в п. 3.2.3. настоящих Правил.

**Способ 2 (Дополнительный).**

Банк дополнительно к Способу 1 (Основной) направляет на указанный Держателем Карты номер мобильного телефона SMS-сообщение, содержащее Уведомление следующего содержания:

## Информация об одобренном авторизационном запросе

Название Банка	Bank Name
Маскированный номер Карты	5**2017
Дата и время операции	31/08/11 10:00
Тип операции (Наличные, Покупка, Внесение* и т.д.)	NALICHNYE/ POKUPKA
Сумма/валюта запроса в валюте транзакции	300.00 USD
Комиссия эмитента (опционально)	(KOMISSIYA 75.00 RUB)
Расположение устройства/Название ретейлера	MCDONALDS (MOSCOW,RU)
Сумма доступного баланса в валюте счета (опционально)	DOSTUPNO 5000.75 RUB

SMS-сообщения направленные / полученные не от АО «НК Банк» не являются Уведомлениями в целях информирования Банком Держателя карты об операциях, осуществленных с использованием карты или её реквизитов, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

### 5. Утрата карты и/или выявление факта и ее использования без согласия Держателя карты

**5.1. Порядок действий Держателя Карты по информированию Банка об утрате Карты и/или о ее использовании без его согласия (в том числе совершении несанкционированных операций), в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» (Реагирование):**

**Реагирование Держателя Карты включает в себя два взаимосвязанных (неразрывных) действия:**

**5.1.1. при утрате Карты и/или выявлении факта и ее использования без согласия Держателя Карты** Держатель карты НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО информирует об этом Банк устно по телефону (495) 411-88-44 ежедневно (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству Российской Федерации дней) с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени или по тел. **(495) 785-15-15 / 8 800 200 30 22 - круглосуточно.**

**5.1.2.** не позднее дня, следующего за днем утраты Карты и/или выявления факта ее использования без согласия Держателя Карты, Держатель Карты обязан представить в Банк составленное в произвольной форме Реагирование Держателя Карты на бумажном носителе, содержащее подробную информацию о Держателе Карты и выявленном факте, подписанное Держателем Карты или его представителем.

В случае невозможности представить письменное Реагирование Держателя Карты, на бумажном носителе оно должно быть направлено Банку по электронной почте на адрес (e-mail) **support\_card@nkbank.ru** с последующим обязательным письменным подтверждением.

**5.2.** Банк фиксирует и хранит полученные Реагирования Держателей Карт не менее трех лет от даты их получения.

**5.3.** При невыполнении Держателем Карты любого из условий, указанных в п. 5.1.1. и 5.1.2 настоящих Правил, лишает Клиента и/или Держателя права ссылаться на обстоятельства утраты Карты и/или ее использования без согласия Держателя Карты, как на основания для приостановления Банком операций с использованием Карты и возмещения Банком ущерба.

**5.4.** С момента получения Банком Реагирования Держателя Карты сделанного в виде устного сообщения посредством телефонной связи (с последующим представлением на бумажном носителе), или представленного в Банк на бумажном носителе, содержащего информацию о выявленном факте утраты Карты и/или выявления факта ее использования без согласия Держателя Карты и до урегулирования возникшей ситуации Банком осуществляется Блокировка Карты.

**5.5.** В случае утраты Карты и/или выявлении факта и ее использования без согласия Держателя Карты Банк оставляет за собой право передать полученную информацию в распоряжение местных или зарубежных компетентных органов для проведения необходимого расследования. В свою очередь Держатель Карты должен предпринять все доступные меры, способствующие розыску и нахождению утраченной Карты.

**5.6.** При обнаружении Карты, ранее заявленной в качестве утраченной, Держатель обязан незамедлительно известить об этом Банк по телефону (495) 411-88-44 и вернуть обнаруженную Карту в Банк. Запрещается использование Карты, которая была заявлена в качестве утраченной.

### 6. Права и обязанности Держателя Карты

**6.1.** В одностороннем порядке вносить изменения в Правила, извещая об этом Клиента за 10 дней до даты вступления их в силу. Уведомление Клиента об изменении Правил осуществляется путем размещения объявлений на информационных стендах в помещениях Банка, доступных для Клиента, и на сайте Банка в сети Интернет (<http://www.nkbank.ru/>). В случае несогласия Клиента пользоваться Картами на новых условиях Клиент вправе прекратить их использование и вернуть Карты в Банк.

### 7. Заключительные положения

**7.1.** Банк не несет ответственность в том случае, когда Карта по каким-либо причинам не была принята к оплате предприятиями торговли и сервисного обслуживания, а также в случае повреждения Карты в результате неисправности используемого при обслуживании Карты оборудования, не принадлежащего Банку.

**7.2.** Банк не несет ответственности в том случае, когда установление лимитов на снятие наличных денежных средств в банкоматах других банков может в какой-то степени затронуть интересы Держателя.

**7.3.** Банк, являясь собственником Карты, имеет право в случае нарушения Держателем Карты настоящих Правил, а также по иным причинам, заблокировать Карту или дать распоряжение на изъятие Карты при проведении операции.

**Акционерное общество «НК Банк»**

125047, г. Москва, Миусская площадь, д.2

Телефон: (495) 411-8844; Факс: (495) 411-6999

e-mail: [support\\_card@nkbank.ru](mailto:support_card@nkbank.ru)