|  |  |
| --- | --- |
| E:\Живица\Логотип_новый_.png | **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ****ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТОЧКАМИ ЗАО «МТБАНК»**протокол заседания Правления ЗАО «МТБанк»от 15.04.2014 №22,в новой редакции от 28.08.2020 №115 |

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
2. Применительно к Правилам пользования банковскими платежными карточками ЗАО «МТБанк» (далее – Правила БПК) нижеприведенные термины и определения используются в следующих значениях:

**Аутентификация** – процедура проверки аутентификационных факторов, предоставленных Держателем Карточки, путем их сравнения с аутентификационными факторами, ранее зафиксированными Банком, в целях подтверждения подлинности и принадлежности Держателю Карточки предоставленных им аутентификационных факторов.

**Банк** – ЗАО «МТБанк».

**Держатель** Карточки – физическое лицо, использующее Карточку на основании заключенного Договора об использовании Карточки (кредитного договора) или в силу полномочий, предоставленных Клиентом (Владельцем Счета).

**Динамический пароль** – пароль, который используется для одного сеанса аутентификации.

**Карточка** (банковская платежная карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к Счету Клиента для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**Карт-чек** – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании Карточки и (или) ее реквизитов и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов.

**Клиент** (Владелец Счета) - физическое лицо, заключившее с Банком договор об использовании банковской платежной карточки (далее – Договор).

**Неурегулированный остаток задолженности** - сумма денежных средств, превышающая остаток по Счету Клиента и (или) лимит Овердрафта, установленный кредитным договором при его заключении, и отражающая задолженность Клиента перед Банком, возникшую в результате проведения Держателем Карточки безналичных расчетов, получения им наличных денежных средств, совершения валютно-обменных операций при использовании Карточки.

**Овердрафт** – дебетовое сальдо по Счету, возникающее в течение банковского дня в результате овердрафтного кредитования.

**ПИН-код** – персональный идентификационный номер (уникальная последовательность цифр, известная только Держателю Карточки), используемый при проведении аутентификации Держателя Карточки.

ПИН-код может направляться Держателю Карточки посредством СМС-сообщения на номер его мобильного телефона, указанный в Договоре (Заявлении на заключение Договора, Держателю дополнительной Карточки – на номер мобильного телефона, указанный в Заявлении-анкете на получение дополнительной Карточки) либо вручаться лично, в запечатанном конверте, одновременно с выдачей Карточки.

**Платежная система** – международная платежная система Visa International, Mastercard Worldwide, платежная система Белкарт.

**Счет** – открываемый Банком текущий (расчетный) счет, доступ к которому может быть обеспечен при использовании Карточки и (или) ее реквизитов.

**CVV2/CVC2** – 3-значный код безопасности, нанесённый на оборотную сторону Карточки (если Карточка изготовлена на пластиковой заготовке), и используемый для совершения операций в том числе в сети Интернет.

**Технология 3D Secure** – технология дополнительной аутентификации при совершении операций с использованием Карточки в сети Интернет и динамического пароля, рассылаемого в СМС-сообщении. Предоставляется для Карточек международных платежных систем Visa в рамках услуги Verified by Visa и Карточек Mastercard в рамках услуги Mastercard SecureCode и применяется только в случае если интернет-сайт поддерживает данную технологию.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Карточка предназначена для совершения операций, предусмотренных законодательством Республики Беларусь и Договором, в том числе:

- проведения безналичных расчетов в организациях торговли (сервиса), а также в инфокиосках, платежных терминалах самообслуживания и системах дистанционного банковского обслуживания, принимающих Карточку к оплате;

- получения наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных денежных средств, банкоматах, принимающих Карточку к оплате;

- осуществления переводов денежных средств с использованием услуг дистанционного банковского обслуживания с помощью реквизитов Карточек;

- пополнения Счета наличными денежными средствами в пунктах выдачи наличных денежных средств, инфокиосках, платежных терминалах самообслуживания Банка (других организаций и банков);

- получения безналичных денежных средств (переводов) при условии соблюдения правил пользования Карточкой, предусмотренных пунктом 4.3 настоящих Правил БПК.

* 1. Право пользования Карточкой имеет только Держатель.
	2. Банк устанавливает на операции с использованием Карточки ограничения на:

- общую сумму операций получения наличных денежных средств;

- общую сумму безналичных платежей;

- количество операций снятия наличных денежных средств;

- количество операций безналичных платежей;

- максимальное количество или сумму иных операций с использованием Карточки.

Ознакомиться с установленными ограничениями можно на Сайте Банка. Ограничения могут быть изменены на основании письменного заявления Владельца Счета либо самостоятельно Владельцем Cчета посредством системы дистанционного банковского обслуживания (далее - СДБО) «Интернет Банк», «Мобильный банк». Держатель дополнительной Карточки такого права не имеет. Банк имеет право отказать Владельцу Счета в изменении установленных ограничений.

* 1. Банк имеет право блокировать Карточку (приостанавливать операции по Счету с занесением Карточки в стоп-лист) по своей инициативе в следующих случаях:

- несоблюдение Держателем Карточки условий Договора;

- несоблюдение Держателем Карточки законодательства Республики Беларусь;

- несоблюдение Держателем Карточки настоящих Правил БПК;

- получение Банком информации о возможном несанкционированном использовании Карточки либо ее реквизитов третьими лицами;

- при закрытии Счета Клиента, наложении ареста на денежные средства на Счете или приостановлении операций по нему;

- если Карточка используется Держателем для ведения предпринимательской деятельности (за исключением поступления с текущего (расчетного) банковского счета индивидуального предпринимателя на Счет денежных средств, являющихся доходом от предпринимательской деятельности);

- в других случаях, когда Банк считает необходимым приостановить проведение операций с использованием Карточки.

При этом операции с использованием Карточки могут быть приостановлены без предварительного уведомления Держателя Карточки либо Владельца Счета (с последующим его уведомлением). Уведомление осуществляется посредством телефонного звонка и (или) путем направления сообщения по электронной почте, смс-сообщения, письма по почте Клиенту по реквизитам (адрес, номер(-а) телефона, адрес электронной почты), указанным в Договоре (Заявлении на заключение Договора, Заявлении-анкете на получение дополнительной Карточки), а также иными доступными способами на усмотрение Банка.

* 1. Занесение Карточки в стоп-лист по инициативе Клиента (Владельца счета) и (или) Держателя осуществляется по заявлению установленного Банком образца, либо обращения в Контакт-центр Банка, либо самостоятельно с помощью СДБО «Интернет Банк», «Мобильный банк» и (или) услуги USSD-банкинг в случае:

- утери (кражи) Карточки;

- компрометации Карточки (наличия у любого лица, не являющегося законным Держателем Карточки (за исключением Банка), сведений о реквизитах действительной Карточки и (или) иной информации) (кроме случаев, предусмотренных пунктом 4.3 настоящих Правил БПК).

- по другим причинам.

* 1. Банк имеет право отказать в совершении операции в торговых точках, поддерживающих Технологию 3D Secure с использованием Карточек, в следующих случаях:

- совершение операции без проведения аутентификации;

- отсутствие у Банка актуального номера мобильного телефона Держателя, зарегистрированного у одного из операторов сотовой связи Республики Беларусь.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ**
2. Срок действия Карточки определяется Договором (Заявлением на заключение Договора, в случае получения дополнительной Карточки - Заявлением-анкетой на получение дополнительной Карточки) и прекращается по истечении последнего календарного дня месяца и года, указанного на Карточке, либо по истечении срока, указанного в Договоре (Заявлении на заключение Договора, Заявлении-анкете на получение дополнительной Карточки).
3. По истечении срока действия Карточка должна быть возвращена в Банк.
4. **ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТОЧКИ (ВЛАДЕЛЕЦ СЧЕТА) ОБЯЗУЕТСЯ**
5. При получении Карточки поставить на ней личную подпись, если это предусмотрено правилами платежной системы и при наличии на Карточке полосы для подписи.
6. Хранить Карточку в условиях, обеспечивающих ее сохранность и исключающих доступ к ней третьих лиц. Не подвергать Карточку тепловому, электромагнитному или механическому воздействию: не допускать деформации Карточки, не носить ее вместе с мобильным телефоном, не держать Карточку рядом с магнитным проездным билетом на метро при прохождении турникета, избегать попадания на нее влаги и предохранять от других неблагоприятных факторов, а также не хранить Карточку вместе с ПИН-кодом.
7. Не передавать Карточку в пользование и распоряжение других лиц, обеспечить конфиденциальность и никому, даже работнику Банка, не сообщать информацию о ПИН-коде, полных реквизитах карточки (номер карточки, срок действия, CVC2/CVV2), динамических паролях, присылаемых Банком в СМС-сообщениях, кроме случаев, указанных в данном пункте Правил БПК.

 Передача отдельных реквизитов Карточки допускается только в следующих случаях:

- для получения перевода на Карточку в рамках сервисов переводов международных платежных систем Visa/Masterсard (Visa Direct, Masterсard MoneySend) – разрешается передача полного номера Карточки (без передачи срока ее действия и кода безопасности CVV2/CVC2);

- для совершения операции заказа товара по телефону – разрешается передача полного номера Карточки и срока ее действия (без передачи кода безопасности CVV2/CVC2) с учетом рекомендации, изложенной в пункте 7.3.1. настоящих Правил БПК.

1. В случае получения ПИН-кода в СМС-сообщении:

- запомнить значение ПИН-кода и удалить СМС-сообщение из памяти мобильного телефона, а также не хранить на мобильном телефоне, на который отправлено СМС-сообщение с ПИН-кодом, реквизиты соответствующей Карточки (полный номер, срок действия и код безопасности CVV2/CVC2);

- до использования Карточки на территории иностранных государств совершить любую операцию с использованием микропроцессора стандарта EMV в организациях торговли (сервиса) или банкомате (инфокиоске) на территории Республики Беларусь (если Карточка изготовлена на пластиковой заготовке).

1. В случае получения ПИН-кода в бумажном ПИН-конверте не хранить в каком-либо виде информацию о ПИН-коде после вскрытия ПИН-конверта. После вскрытия ПИН-конверта необходимо запомнить ПИН-код своей Карточки, а сам конверт сразу же уничтожить.
2. В случае, если Держателю Карточки в соответствии с Договором, заключенным с Банком (Держателю дополнительной Карточки – в соответствии с Заявлением-анкетой на получение дополнительной Карточки), ПИН-код направляется посредством СМС-сообщения на номер его мобильного телефона, и Держатель Карточки в течении банковского дня, следующего за днем получения Карточки не обратился в Банк с заявлением о неполучении СМС-сообщения с ПИН-кодом, считается, что Держатель признает и подтверждает факт получения ПИН-кода от Банка и принимает на себя все обязательства по сохранности ПИН-кода в соответствии с настоящими Правилами БПК и Договором. При возникновении спорных ситуаций по доставке СМС-сообщений с ПИН-кодом на номер мобильного телефона Держателя, Банком дополнительно может быть запрошен факт доставки СМС-сообщения у оператора сотовой связи, осуществлявшего доставку СМС-сообщения.
3. Осуществлять операции с использованием Карточки в пределах положительного остатка средств на Счете и (или) лимита Овердрафта, установленного кредитным договором (при его заключении), и не допускать возникновения неурегулированного остатка задолженности.
	* 1. Неурегулированный остаток задолженности может возникнуть при отсутствии достаточного количества денежных средств на Счете в результате:

- изменения курсов валют, применяемых при блокировке суммы операции по Карточке и при обработке операции по Счету, если сумма операции, поступившей к обработке, превышает сумму средств на Счете;

- проведения безавторизационной операции (без поступления запроса на одобрение операции в Банк);

- обработки операции по Счету, если сумма операции, поступившей к обработке, превышает сумму средств на Счете;

- списания ранее ошибочно зачисленных денежных средств по Счету Клиента и в иных случаях.

* + 1. В случае возникновения Неурегулированного остатка задолженности, погасить его в установленный Договором срок.
	1. Владелец Счета обязуется нести ответственность за все операции, совершенные с использованием всех дополнительных Карточек, выданных в пользование Банком в установленном порядке. При этом все условия Договора и настоящих Правил БПК распространяются на все дополнительные Карточки и их Держателей, если иное не оговорено Договором. Владелец Счета должен ознакомить Держателя дополнительной Карточки с настоящими Правилами БПК и Договором и обеспечить их соблюдение Держателем.
	2. Самостоятельно контролировать операции по Счету посредством:

- подключения услуги «СМС-оповещение об операциях с использованием банковской платежной карточки»;

- подключения СДБО «Интернет Банк», «Мобильный банк»;

- получения в Банке либо по электронной почте выписки по Счету.

* 1. Подключить услугу международного роуминга для обеспечения функционирования услуги «СМС-оповещение об операциях с использованием банковской платежной карточки» в случае использования Карточки за пределами Республики Беларусь.
	2. Хранить все Карт-чеки, квитанции и другие документы, подтверждающие совершение операций с использованием Карточки, до момента их выверки с выписками по Счету и предоставлять их оригиналы в Банк в случае опротестования операции, совершенной с использованием Карточки. При не поступлении от Клиента заявления или возражений в сроки, определенные Договором, операции и остаток денежных средств на Счете считаются подтвержденными.
	3. При обращении в Банк в случае возникновения спорной ситуации, написать заявление с указанием обстоятельств спорной ситуации и приложить к заявлению Карт-чек и (или) другие документы, подтверждающие совершение операций с использованием Карточки в сроки, установленные Договором.
	4. Сообщать в Банк обо всех совершенных операциях, не вошедших в выписку по Счету.
	5. Немедленно сообщить в Банк об утере, краже, повреждении или изъятии Карточки при проведении операции, а также о том, что ПИН-код и (или) реквизиты Карточки (кроме случаев, указанных в пункте 4.3 настоящих Правил БПК) стали известны третьему лицу. В случае несвоевременного сообщения Держателем об утере или краже Карточки в Банк вся ответственность за незаконное использование Карточки ложится на Владельца Счета.
	6. Заблокировать Карточку в течение 1 часа после получения от Банка в соответствии с пунктом 4.9 настоящих Правил БПК информации о совершении первой несанкционированной Держателем операции.
	7. Информировать Банк в случае изменения персональных и иных личных данных (номера контактного телефона, адреса места жительства, смены фамилии и т.д.) в сроки, установленные Договором. Возможность использования Технологии 3D Secure предоставляется в случае наличия у Банка актуального номера мобильного телефона Держателя.
	8. Не использовать Карточку и ее реквизиты в противозаконных целях, включая покупку товаров, работ и услуг, запрещенных законодательством Республики Беларусь, а также законодательством государства, на территории которого Держатель использует Карточку.
1. **5. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКОЙ И ПИН-КОДОМ**
2. ПИН-код используется Держателем:
3. при получении наличных денежных средств в банкоматах или пунктах выдачи наличных денежных средств (если требуется);
4. при оплате товаров/услуг в организациях торговли (сервиса), принимающих Карточки (если требуется);
5. при совершении иных операций, если при этом требуется ввод ПИН-кода.
6. После трех последовательных неправильных попыток ввода ПИН-кода Карточка блокируется. Для разблокировки Карточки необходимо обратиться в центр поддержки клиентов Банка по телефонам: +375 17 229-98-98, +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, которые работают круглосуточно.
	1. Организации, принимающие Карточку, имеют право при совершении операции с Карточкой требовать у Держателя предъявления паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.
7. **УТЕРЯ (КОМПРОМЕТАЦИЯ) КАРТОЧКИ**
8. В случае утери или кражи Карточки, а также если ПИН-код либо реквизиты Карточки (кроме случаев, указанных в пункте 4.3 настоящих Правил БПК) стали известны третьему лицу, Клиент или Держатель обязан оперативно сообщить об этом в Банк (одним из перечисленных способов):

- в устной форме по телефонам: +375 17 229-98-98, +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, работающим круглосуточно, для незамедлительной блокировки Карточки;

- в письменной форме путем заполнения заявления, установленной Банком формы;

- незамедлительно самостоятельно заблокировать Карточку с помощью СДБО «Интернет Банк», «Мобильный банк» или услуги USSD-банкинг.

1. При обнаружении Карточки, ранее заявленной как утраченной (украденной), необходимо немедленно информировать об этом Банк. Использование такой Карточки категорически запрещено.
2. После использования Карточки в странах с потенциально высоким уровнем мошенничества рекомендуется заблокировать Карточку и перевыпустить ее с новыми реквизитами, в случае, если реквизиты нанесены на Карточку.
3. В случае поступления в Банк информации о компрометации Карточки от платежных систем, других банков или других организаций, взаимодействующих с Банком в части выпуска и обслуживания Карточек, Банк осуществляет ее перевыпуск по письменному заявлению Клиента без взимания платы на условиях, предусмотренных Договором.
4. **ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОГО СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ**
5. **При совершении операций в банкоматах и платежных терминалах самообслуживания (инфокиосках):**
6. необходимо отказаться от совершения операции и воспользоваться другим устройством в случае, если банкомат (инфокиоск) находится в подозрительном месте или плохо освещен;
7. перед совершением операции необходимо внимательно осмотреть банкомат (инфокиоск) на предмет наличия на его лицевой панели, картоприемнике или ПИН-клавиатуре посторонних предметов или устройств, накладок, выступающих частей; если что-то кажется подозрительным, Держатель должен отказаться от совершения операции в данном устройстве и воспользоваться другим банкоматом (инфокиоском);
8. Держатель должен убедиться, что посторонние лица не видят набираемый им ПИН-код;
9. необходимо отказаться от помощи третьих лиц (не являющихся работниками банка) при совершении операции в банкомате (инфокиоске);
10. при совершении операции снятия наличных денежных средств в банкомате, Держатель должен дождаться завершения операции, забрать выданные денежные средства (до истечения периода времени 30-40 секунд, когда денежные средства будут автоматически возвращены в банкомат) и Карточку;
11. необходимо забрать запрошенный Карт-чек в банкомате (инфокиоске);
12. при возникновении необходимости связаться с банком, необходимо использовать только телефонные номера, указанные на банкомате (инфокиоске) на фирменных наклейках банка; не использовать телефонные номера, просто наклеенные на банкомат (инфокиоск) или предоставленные посторонними лицами.
13. **При совершении операций в организациях торговли (сервиса):**
14. Держатель не должен выпускать карточку из вида, операции с Карточкой должны проводиться только в присутствии Держателя;
15. Держателю могут отказать в проведении операции, если на Карточке нет подписи или она не соответствует подписи на Карт-чеке в случае, если наличие подписи на Карточке предусмотрено правилами платежной системы;
16. Если операция осуществляется:
* с использованием ПИН-кода или по технологии бесконтактной оплаты, то перед вводом ПИН-кода или прикладыванием Карточки к считывающему устройству платежного терминала Держатель должен проверить правильность указанной на экране терминала суммы и валюты операции. После завершения операции Держатель должен проверить сумму и валюту операции на распечатанном чеке;
* по подписи Держателя, то перед подписанием Карт-чека Держатель должен проверить правильность суммы, валюты операции, номера Карточки (его части), даты и других данных, указанных на каждом экземпляре Карт-чека;
1. в случае неуспешного завершения операции, необходимо предложить работнику организации торговли (сервиса) провести ее повторно;
2. в случае отказа от покупки, необходимо убедиться, что кассир отменил операцию и получить чек отмены операции;
3. Держатель должен забрать Карточку после совершения покупки.
4. **При совершении операций с использованием сети Интернет, почтовой и телефонной связи:**
	* 1. рекомендуется использовать отдельную Карточку без кредитной части и переводить на нее необходимую сумму денежных средств перед осуществлением покупки;
		2. Держатель должен сообщать реквизиты Карточки (кроме CVV2/CVC2) по телефону только в случае, если он сам является инициатором телефонного звонка и уверен в надежности торговой точки;
		3. запрещается сообщать свой ПИН-код при заказе товара (услуги) по телефону, почте или вводить его в форму заказа на сайте торговой точки; при совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется;
		4. аутентификация Держателя может осуществляться на основании ввода корректных: реквизитов Карточки, 3-значного кода безопасности (CVV2/CVC2), а также динамического пароля (динамический пароль действителен в течение указанного в СМС-сообщении времени). После трех неправильных попыток ввода пароля подтверждение оплаты по технологии 3D Secure блокируется. Для разблокировки возможности ввода динамического пароля необходимо обратиться в центр поддержки клиентов Банка по телефонам: +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, +375 17 229-98-98;
		5. перед совершением операции необходимо убедиться в надежности торговой точки и безопасности условий совершения операции (проверить наличие защищенного интернет-соединения, наличие на сайте действительных реквизитов торговой точки, изучить из разных источников ее рейтинг и отзывы других клиентов о ней, отдавать предпочтение интернет-сайтам, поддерживающим Технологию 3D Secure); если торговая точка внушает подозрение или условия совершения операции являются небезопасными, то необходимо отказаться от совершения операции;
		6. перед совершением операции необходимо внимательно изучить условия предлагаемого соглашения (правила оплаты, возврата, возмещения, доставки заказа и т.д.), ознакомиться с возможностью оспаривания сделки и возврата средств;
		7. необходимо сохранять всю переписку с торговой точкой и прочую информацию по сделке, особенно на случай возникновения спорных ситуаций для последующего использования при разбирательстве. Операции, совершенные с использованием Технологии 3D Secure, признаются совершенными лично Держателем, и Банк оставляет за собой право отказать в рассмотрении заявления на опротестование таких операций;
		8. не переходите по ссылкам, полученным из неизвестных источников, в том числе с предложением сомнительного заработка в Интернете либо зачисления выигрышей или переводов денежных средств, и не отвечайте на электронные письма, в которых от имени Банка или иных организаций, граждан вас просят предоставить (ввести) персональную информацию, в том числе реквизиты Карточки и данные учетных записей в СДБО;
		9. совершайте операции только со своих личных устройств и не используйте при их проведении публичные сети Wi-Fi.

ТЕЛЕФОНЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА БАНКА:

+375 17 229-99-99; +375 29 509-99-99;

+375 44 509-99-99; +375 25 509-99-99

 Сайт Банка www.mtbank.by