

## Памятка для держателей банковских карт ОАО «ГУТА-БАНК»

### 1. Общие положения

1.1. Банковская карта (далее – Карта) является собственностью ОАО «ГУТА-БАНКА» (далее – Банк) и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия Карты указан на её лицевой стороне.

**Внимание!** По истечении срока, указанного на лицевой стороне Карты, срок действия Карты считается истекшим, в данном случае Карту необходимо сдать в Банк и переоформить новую.

1.2. Держателем Карты (далее – держатель) является лицо, имя которого указано на лицевой стороне Карты и образец подписи которого проставлен на её оборотной стороне в специально отведенном для подписи месте. Без подписи держателя Карта является недействительной.

1.3. Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия Карты или по требованию Банка. Храните Карту в недоступном для других лиц месте, а также не оставляйте её там, где посторонние лица могут скопировать номер Карты и образец Вашей подписи.

1.4. Внимательно относитесь к условиям хранения и использования Карты, не подвергайте её механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, также необходимо избегать попадания влаги на Карту.

Карту не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

1.5. Контактный телефон Банка и адрес сайта Банка размещены на оборотной стороне Карты. Дополнительно рекомендуется (на случай утери или кражи Карты) хранить контактные реквизиты Банка на иных носителях информации.

При обращении в Банк посредством телефонной/мобильной связи либо через сеть Интернет рекомендуется использовать реквизиты средств связи, указанные в документах, полученных непосредственно в Банке.

1.6. Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых отражены эмблемы соответствующих платежных систем.

### 2. Персональный идентификационный номер

2.1. Вместе с Картой держатель получает запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операции в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, в банкоматах, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Правильность ввода ПИН-кода удостоверяет права держателя Карты на неё. Активация Карты происходит при первом совершении держателем операции по Карте с использованием ПИН-кода либо при запросе баланса в банкомате.

2.2. Во избежание использования Вашей Карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, в недоступном для других лиц месте. Никогда не пишите свой ПИН-код на Карте.

2.3. Никому не сообщайте свой ПИН-код, так как никто, ни ваши родственники, ни знакомые и друзья, в том числе работники банков, правоохранительных органов и торгово-сервисных предприятий не имеют права требовать у вас назвать ПИН-код.

2.4. Если держателем утерян ПИН-код или забыт, не следует пытаться его подобрать при использовании Карты в банкомате или учреждении банка, так как данные действия приведут к изъятию Карты кассовым работником или банкоматом. В такой ситуации держатель должен обратиться в Банк с соответствующим заявлением для перевыпуска Карты.

2.5. Необходимо помнить, что в случае раскрытия ПИН-кода либо персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами, находящимися на банковском счете держателя со стороны других лиц.

2.6. Если у держателя возникли подозрения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершать неправомерные действия с денежными средствами, находящимися на банковском счете, следует незамедлительно обратиться в Центр клиентского обслуживания Банка по телефону: +7 (495) 771-74-44 и следовать указаниям работника Банка.

2.7. Внимание! До момента обращения в Банк держатель несет риск, связанный с несанкционированным использованием его Карты.

### **3. Меры безопасности при совершении операций в банкоматах**

3.1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, государственных учреждениях, учреждениях банков, крупных торговых центрах, гостиницах, аэропортах и т.д.). В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

3.2. В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на Карту и ПИН-кода к ней, при проведении операции в банкоматах не используйте устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где установлены банкоматы, которые требуют ввода ПИН-кода вашей Карты. Если же Вы воспользовались или пытались воспользоваться подобным устройством, то в таком случае рекомендуем незамедлительно обратиться в Банк и заблокировать Карту.

3.3. Перед началом осуществления операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности поверхность над ПИН-клавиатурой и устройством для приема Карты в банкомат. В вышеперечисленных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств, просим воздержаться от использования такого банкомата и сообщить об этом в учреждение банка, обслуживающего данный банкомат.

3.4. Прежде чем провести операцию выдачи наличных денежных средств по Карте в банкомате, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей выпущенной Карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название банка, адрес, телефон).

3.5. Набирайте ПИН-код при осуществлении операции в банкомате таким образом, чтобы посторонние лица, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть.

3.6. Инструкции по проведению операций в банкомате будут последовательно появляться на экране банкомата.

3.7. При приеме и возврате Карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте (с применением силы) Карту до окончания её движения в картоприемнике банкомата. Неравномерное движение Карты не является сбоем и необходимо для защиты Карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

3.8. По завершении операции по снятию наличных по Карте в банкомате не забудьте получить сами денежные средства, Карту и квитанцию (чек) банкомата. В противном случае наличные денежные средства и Карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом. Следует сохранять распечатанные банкоматом чеки для последующей сверки указанных на них сумм с выпиской по банковскому счету. Сохраняйте чеки в течение 90 дней с даты проведения операции.

3.9. Если банкомат задержал Карту, то в таком случае следует срочно обратиться в Банк (если вы воспользовались банкоматом Банка) либо в учреждение банка, которое обслуживает данный банкомат (наличие телефона учреждения банка необходимо заранее проверить в соответствии с пунктом 3.4) и объяснить обстоятельства сложившейся ситуации и далее следовать инструкциям работника учреждения банка.

### **4. Оплата товаров и услуг в том числе и посредством сети Интернет**

4.1. Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать у держателя предъявления документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, держателю может быть отказано в проведении операции по Карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассовый работник может предложить держателю ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

4.2. По завершении операции кассовый работник должен выдать держателю торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от валюты банковского счета по Карте, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета Карты.

4.3. В случае отказа держателя от покупки сразу же после завершения операции, необходимо потребовать отмену операции и убедиться в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип). Если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция (по данным электронного терминала торгово-сервисного предприятия), держатель должен сохранить экземпляр выданного терминалом чека (слипа) для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

4.4. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисном предприятии держателем, по Карте должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Держатель должен сохранить кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на счет в течение 30 дней, держателю необходимо обратиться в Банк для оформления заявления о спорной транзакции.

4.5. Держатель должен сохранять все чеки (слипы) в течение 3-х месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты.

4.6. В случае любого неправомерного с точки зрения держателя отказа в проведении операции по Карте, рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Центром клиентской поддержки Банка.

4.7. Не используйте Карту в торгово-сервисных предприятиях не вызывающих доверия.

4.8. Держатель должен требовать проведения операций с Картой в его присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Карте.

4.9. Для совершения покупок в сети Интернет следует использовать только известные и проверенные торгово-сервисные предприятия, а также веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о Карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Держатель не должен сообщать сведения о Карте, если ему позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по банковскому счету Карты. Предъявляйте Карту, сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую считаете правомерной.

В случае получения через сеть Интернет электронного сообщения от Банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления персональных данных, обязательно следует выяснить правомерность таких предложений. В таких случаях возможно мошенничество с использованием персональных данных и реквизитов Карты держателя. Во избежание компрометации Карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код Карты другим лицам, в том числе работникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

4.10. Рекомендуется совершать покупки держателю Карты только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и/или информации о банковском счете держателя.

4.11. Для расчетов в сети Интернет рекомендуется приобрести специально предназначенные для данных операций дебетовые карты.

## **5. Индивидуальные лимиты по Карте**

5.1. Держателю Карты предоставлена возможность осуществлять контроль за расходованием денежных средств по счету Карты (в том числе с целью сокращения мошенничества с использованием реквизитов Карты или несанкционированного использования Карты) путем установления лимитов на выдачу наличных денежных средств согласно Тарифам Банка.