



Акционерный Банк

Кузнецкбизнесбанк

(акционерное общество)

ПАМЯТКА

Держателя международной и национальной банковской карты

АО «Кузнецкбизнесбанк»

1. Общие положения

Карта является собственностью АО «Кузнецкбизнесбанк» (далее – **Банка**) и предоставляется Держателю во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта недействительна. Необходимо своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой.

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 действия карты или по требованию Банка.

Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных точках, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания (банкоматы, информационно-платежные терминалы), на которых размещены логотип соответствующих платежных систем.

Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, контактная информация и тарифы на услуги банка по банковским картам и др. размещены на сайте Банка (www.kbb.ru).

Плата за услуги банка определяется в соответствии с действующими тарифами Банка.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов (ПВН), а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных точках.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 5 настоящей Памятки).

ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в устройствах самообслуживания или электронных терминалах банка (ПВН) и торгово-сервисных учреждений, при введении его только Клиентом лично).

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут не возможны. Для восстановления работы карты необходимо обратиться в Банк с паспортом и картой для разблокировки ПИН-кода либо в Контакт-центр, при наличии кодового слова по международной карте (данная функция возможна при условии, если Вы вспомните свой ПИН-код).

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в Банк лично с паспортом и картой для выпуска новой карты.

3. Активация карты

Активация карты, проводится Банком в момент выдачи карты держателю.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал в ПВН.

4. Меры предотвращения повреждения карты

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. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в Банк, для ее сдачи и получения новой карты.

5. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

Рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом **в Контакт-центр при наличии кодового слова Держателя карты** или **немедленно сообщить в Банк, при наличии кодового слова по счету** (номера телефонов указаны в п.10 настоящей Памятки), для блокирования карты. Кодовое слово – счета Вы можете установить в любое время в любом дополнительном офисе банка при наличии паспорта. Кодовое слово по карте Вы можете установить при заказе карты.

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в устройствах самообслуживания обращаем Ваше внимание на следующее: устройства **доступа** по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются устройства самообслуживания, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к устройству самообслуживания или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлено устройство самообслуживания с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, в Банк по телефону (см. п.10 настоящей Памятки). Перед началом проведения операции в устройстве самообслуживания осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в устройство самообслуживания. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом в банк, обслуживающим устройство самообслуживания, при наличии контактной информации на устройстве или в нерабочее время по телефону Контакт-центра (см. п.10 настоящей Памятки). **Операцию с использованием карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.**

Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

При приеме и возврате карты устройством самообслуживания не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет 3D Secure.

6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем, при условии, если по счету установлен перевод денежных средств на международную карту в 100% отношении поступающих денежных средств.

Пополнение счета карты наличными проводится:

- в офисе Банка без использования карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность, владельцем счета или иным лицом, без оформления доверенности. Иное лицо обязательно должно иметь следующую информацию Ф.И.О. (полностью) владельца счета и № счета.

Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

переводом с других счетов на счет карты;

переводом с других карт через устройства самообслуживания.

7. Оплата товаров и услуг

7.1. Общие правила.

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам 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.

По завершении операции кассир должен выдать Вам 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-сервисной точки. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при резервировании средств с карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием 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) (на котором указано «возврат покупки»), 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, для оформления заявления о спорной транзакции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Банком.

7.2. Особенности проведения операций в гостинице.

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;
- убедитесь в правильности составления счета; сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и проведите контроль по счету карты о правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

7.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля и услуг гостиниц.

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

7.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу/телефону).

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей карты. Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей банковской карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов банковской карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации банковской карты и ПИН-кода к ней ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

8. Доступный остаток карты

Получить информацию о доступном остатке карты возможно в устройствах самообслуживания Банка, а также с помощью круглосуточно действующего многоканального

Контакт-центра (см. п. 10 настоящей Памятки).

9. Контроль операций по карте

Для контроля за движением средств по счету карты Банка ежемесячно получайте выписку по счету карты, которая может быть представлена Вам в любом дополнительном офисе банка, режим и месторасположение офисов Вы можете получить на сайте банка (www.kbb.ru).

Для оперативного отслеживания состояния счета и Вашей банковской карты подключитесь к услугам банка:

- SMS-информирования по карте;
- «Инфосервис» по счету;
- «Factura.ru; Factura.lite».

10. Утрата карты

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь с Контакт-центром либо с Банком по телефонам (см. п.10 настоящей Памятки), после чего обязательно обратитесь в Банк для подачи письменного заявления.

Любое устное сообщение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес Банка в течение 3-х календарных дней с даты устного сообщения.

11. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии карты в Банк (см. п. 10 настоящей Памятки). При изъятии карты в устройстве самообслуживания сообщите в банк по телефону (см. п. 10 настоящей Памятки).

12. Контакт – центр, контактная информация АО «Кузнецкбизнесбанк»

Контакт-центр - держателям банковских карт АО «Кузнецкбизнесбанк» по телефонам +7 (383) 363-11-58 / 8 (800) -200-45-75 **КРУГЛОСУТОЧНО**.

Телефонный номер 8 (800) -200-45-75 действует на территории РФ, звонок на данный номер предоставляется бесплатно.

Телефонный номер +7 (383) 363-11-58 действует на территории РФ и за пределами РФ, звонок на данный номер тарифицируется соответствующим оператором, представляющим услуги связи, дополнительная плата за такой звонок Банком не взимается.

Банк - держателям банковских карт АО «Кузнецкбизнесбанк» по телефонам 764601, 703888 по режиму работы банка - сайт (www.kbb.ru).