

## ПАМЯТКА

### Держателя банковской карты АО «Кузнецкбизнесбанк»

#### 1. Общие положения

По тексту Памятки Держателя используются термины и определения, содержащиеся в Договоре.

Карта является собственностью АО «Кузнецкбизнесбанк» (далее – **Банка**) и предоставляется Держателю во временное пользование на определенный срок. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты в формате мм-месяц/гг-год. Обращаем Ваше внимание, что карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Необходимо своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и выпуска карты 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 полосе 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 том числе в сети Интернет<sup>1</sup> в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания (банкоматы, платежные терминалы), на которых размещены логотип соответствующих платежных систем.

Информация об адресах устройств самообслуживания, дополнительных офисов банка, контактная информация и тарифы на услуги банка по банковским картам и др. размещены на сайте Банка ([www.kbb.ru](http://www.kbb.ru)).

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

Обращаем внимание, что могут быть установлены ограничения по суммам проводимых операций и порядок идентификации держателей, применяемые ТСП и другими банками.

#### 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. Карта может быть выпущена без ПИН-конверта – в этом случае ПИН устанавливается Вами в момент выдачи карты в подразделении банка<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup>, при наличии кодового слова по карте.

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в Банк лично с паспортом и картой для запроса нового ПИН-кода по карте.

#### 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 (например, сделать запрос баланса по карте).

<sup>1</sup> - для карт международных платежных систем VISA, MasterCard и национальной платежной системы МИР.

<sup>2</sup> - в зависимости от вида карты.

<sup>3</sup> - данная функция действует для карт международных платежных систем VISA, MasterCard и национальной платежной системы МИР при условии, если Вы вспомните свой ПИН-код.

#### 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 оформления 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, удостоверяющих личность, 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. Не пользуйтесь помощью третьих лиц при проведении операции. При необходимости обратитесь к сотрудникам в подразделении банка или позвоните по телефонам (номера телефонов указаны в п.12 настоящей Памятки), а также указанным на устройстве самообслуживания или на оборотной стороне Вашей карты.

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 сотрудником банка, ни сотрудником 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).

**Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свой ПИН-код никому, включая сотрудников банка.**

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом по телефонам (номера телефонов указаны в п.12 настоящей Памятки), для блокирования карты (**в Контакт-центр при наличии кодового слова Держателя карты или немедленно сообщить в Банк, при наличии кодового слова по счету**). Кодовое слово – счета Вы можете установить при открытии счета или в последующем 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.12 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 по телефонам (см. п.12 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 MasterCard SecureCode/Verified by Visa/ MirAccept.

## 6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем<sup>4</sup>

Пополнение счета карты наличными проводится:

- в офисе Банка без использования карты, через сотрудника банка 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.

- в любом устройстве самообслуживания с функцией приема наличных с использованием карты и вводом ПИН-кода.

Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

переводом с других счетов, открытых в банке/других банках по реквизитам счета карты и банка, выдавшего карту;  
«переводом с карты на карту» через устройства самообслуживания, с вводом ПИН-кода или с помощью КББ-ОнЛайн.

## 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/возврат покупки.

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 связаться с Банком.

Обращаем внимание, что могут быть установлены ограничения по суммам проводимых операций и порядок идентификации держателей, применяемые ТСП и другими банками.

### 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.

<sup>4</sup> - денежные средства поступают на карту, при условии, если по счету установлен перевод денежных средств на карту в 100% отношении поступающих денежных средств.

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, если иное не предусмотрено правилами бронирования.

Также в гостиница вправе списать сумму, случае не заезда, указанную в представленных Вам документах отмены бронирования, в случае невозвратности тарифа.

Обращаем внимание, что гостиницей могут быть предъявлены требования о списании оплаты в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы.

### 7.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля.

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы дополнительно будут списаны<sup>5</sup>. 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.

Обращаем внимание, что компанией, предоставившей в аренду автомобиль, могут быть предъявлены требования о списании оплаты в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при 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. В целях обеспечения безопасности проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам MasterCard SecureCode/Verified by Visa/ MirAccept.

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на карте, код безопасности – CVV2/CVC2/ППК2- последние 3 (три) цифры, указанные в полосе для подписи на оборотной стороне карты. Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить в виде SMS/Push – уведомлений на Ваш номер мобильного телефона, состоящий из 6 (шести) цифр. Во избежание неправомерного использования Вашей карты вводите одноразовый пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой указаны в SMS/Push – уведомлении, поступившем на Ваш номер мобильного телефона. Не передавайте одноразовые пароли для совершения операций другим лицам, в том числе сотрудникам банка. Помните, что Клиент несет ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразового пароля.

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.

**Внимание! Никогда не вводите ПИН-код карты при проведении операции в сети Интернет!**

### 7.5. Особенности проведения операции по бесконтактной технологии

Карта банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в торгово-сервисных предприятиях, обозначенных логотипом бесконтактной технологии. В торгово-сервисных предприятиях, в которых не поддерживается бесконтактная технология, карты обслуживаются по контактной

---

<sup>5</sup> Списание страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.

технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - Вы не передаете карту кассиру, а самостоятельно прикладываете ее к считывающему устройству терминала для проведения операции, в пределах суммы определенной договором.

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный Банком для торгово-сервисного предприятия.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода или подписи Клиента на чеке. 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.

7.6. При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, банк производит конвертацию сумм операций по карте в валюту банковского счета по безналичному курсу банка, установленному на дату списания денежных средств по счету. При этом курса на момент проведения операции может отличаться от курса на момент обработки в системе банка, что может повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток на карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета. Курсовая разница, если она возникает списывается со счета (карты) / зачисляется на счет (карту) в момент обработки операции в системе Банка.

## **8. Доступный остаток карты и ограничения по карте**

Получить информацию о доступном остатке карты возможно в устройствах самообслуживания Банка, а также по телефонам с помощью кодового слова по карте/счету (см. п. 12 настоящей Памятки).

В зависимости от вида карты устанавливаются лимиты на расходование денежных средств: на получение наличных денежных средств и оплату товаров/услуг в сутки, неделю, в том числе на «перевод с карты на карту» на одну операцию и в сутки.

С полной информацией о лимитах на проведение операций по картам можно ознакомиться на сайте банка [www.kbb.ru](http://www.kbb.ru).

## **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](http://www.kbb.ru)).

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

- SMS/Push-уведомления по карте;
- E-mail –информирование по каждой операции с использованием карты, после проведения операции по счету
- Информирование - выпиской в электронном формате<sup>6</sup> на e-mail либо на бумажном носителе за любой период;
- «Инфосервис» о поступлении денежных средств по счету;
- «Factura.ru; Factura.lite» - управление счетом через систему ДБО.

## **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 по телефонам (см. п.12 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 по телефонам (см. п. 12 настоящей Памятки). При изъятии карты в устройстве самообслуживания сообщите в банк по телефонам (см. п. 12 настоящей Памятки).

---

<sup>6</sup> - за календарный месяц

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

**Контакт-центр** - держателям банковских карт АО «Кузнецкбизнесбанк» международных платежных систем VISA, MasterCard и национальной платежной системы МИР 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](http://www.kbb.ru)).