

**Правила пользования банковскими картами для физических лиц,  
эмитированными ПАО «Балтийский Банк» (далее – Банк)  
(применяются с 01.09.2017г.)**

Карта является платежным инструментом и предназначена для проведения операций по безналичной оплате товаров (работ, услуг), получения наличных денежных средств со счета (счет, предназначенный для осуществления расчетов по операциям с использованием Карт, далее – Счет), а также для осуществления других операций, предусмотренных законодательством Российской Федерации и банковскими правилами.

### **1. Получение и использование Карты.**

- 1.1. Карта и (или) Персональный идентификационный номер (далее – ПИН-код) выдается Держателю после оплаты услуг Банка в соответствии с Тарифами и условиями ПАО «Балтийский Банк» по операциям и услугам для физических лиц (далее – Тарифы).
- 1.2. ПИН-код - код (комбинация из четырех цифр), присваиваемый Банком Карте и используемый при идентификации Держателя, а также для защиты Карты от несанкционированного использования. ПИН-код выдается в запечатанном конверте. Процесс создания ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код может узнать только Держатель.
- 1.3. Держатель должен получить Карту и (или) ПИН-код не позднее 30 дней с момента оформления заявления о заказе Карты.
- 1.4. На лицевой стороне Карты указаны: фамилия и имя Держателя, номер Карты, срок ее действия (месяц и год).
- 1.5. Держатель обязан подписать Карту шариковой ручкой при ее получении в присутствии сотрудника Банка. Карта действительна при наличии подписи Держателя на оборотной стороне Карты.
- 1.6. В случае изменения сведений о себе, указанных в договоре, на основании которого осуществлен выпуск Карты (далее – Договор), Заявлении на открытие кредитной линии, Держатель должен уведомить Банк в письменной форме незамедлительно.
- 1.7. Возможность использования Карты предоставляется Банком Держателю не позднее, чем на следующий рабочий день после получения Карты.
- 1.8. Карта действует до последнего календарного дня указанного на ней месяца включительно (по Московскому времени). Использовать Карту Visa Classic (без эмbossирования) Держатель может до даты окончания срока действия Кредитного договора с Банком, но не позднее окончания срока действия Карты Visa Classic (без эмbossирования).
- 1.9. Карта является собственностью Банка и по истечении срока её действия должна быть возвращена в Банк. Карта Visa Classic (без эмbossирования) должна быть возвращена в Банк по истечении срока кредитования по Кредитному договору, а также по истечении срока действия данной Карты. При расторжении Договора Держателю необходимо обратиться в Банк по месту ведения Счета сдать Карту и написать соответствующее письменное заявление.
- 1.10. Держатель не должен подвергать Карту механическим, химическим и тепловым воздействиям, помещать ее рядом с источниками сильного магнитного излучения – это может привести к повреждению магнитной дорожки, микропроцессора (чипа).

### **2. Получение наличных денежных средств и оплата товаров (работ, услуг) с использованием Карты.**

- 2.1. Держатель может воспользоваться Картой в любом пункте выдачи наличных денежных средств, банкомате, торгово-сервисной организации, устройстве самообслуживания, где размещен логотип платежной системы, указанный на Карте.
- 2.2. При совершении операции в торгово-сервисной организации кассир может попросить Держателя набрать ПИН-код на клавиатуре платежного терминала или на специальной выносной клавиатуре.
- 2.3. При проведении операции оплаты товаров (работ, услуг) или получении наличных денежных средств Держателю, как правило, выдается документ, который должен содержать следующие данные:
  - идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического устройства, предназначенного для совершения операций с использованием Карты;
  - вид, дата совершения, валюта и сумма, код авторизации (при наличии) операции;
  - реквизиты Карты;
  - при наличии: сумма и валюта комиссии, дополнительные реквизиты.
- 2.4. По требованию кассира Держатель обязан подписать указанный в п.2.3. документ по операции, предварительно проверив корректность указания реквизитов Карты, суммы и даты операции. Держатель несет ответственность за правильность содержащейся в этом документе информации.
- 2.5. Операции по Карте в кассах Банка не осуществляются.

Операции по Карте совершаются вне сети Банка и обрабатываются поэтапно:

На первом этапе запрашиваемая при проведении операции сумма денежных средств резервируется на Счете с учетом комиссии Банка (при наличии) и установленных Международными платежными системами (далее – МПС), Банком или Банком России курсов конвертации валют.

На втором этапе происходит списание суммы операции и комиссии (при наличии) со Счета. От МПС в установленные МПС сроки поступает подтверждение о совершенной сделке в валюте расчета с МПС:

- для операций в рублях РФ на территории Российской Федерации – в рублях РФ;
- в остальных случаях – в долларах США.

Если расчетная валюта МПС отличается от валюты Счета, сумма операции в валюте расчета с МПС конвертируется в валюту Счета по курсу Банка на дату списания суммы операции со Счета. Дата совершения операции и дата списания средств со Счета могут отличаться. При колебании курсов валют, участвующих в расчете, сумма, зарезервированная на Счете при совершении операции, может не совпадать с суммой, списанной со Счета.

- 2.6. Если после получения разрешения на проведение операции по каким-либо причинам сделка не состоялась, Держатель должен убедиться, что кассир торгово-сервисной организации провел ее отмену (подтверждением этого должен служить соответствующий документ, например – чек). Проведение отмены операции не означает, что заблокированная на Счете сумма автоматически становится доступной для проведения последующих операций. Для ускорения разблокировки суммы денежных средств на Счете Держатель может предоставить в Банк копию документа об отмене операции.
- 2.7. Держателю может быть отказано в совершении операции оплаты товаров (работ, услуг) или выдаче наличных денежных средств, если:
- срок действия Карты, указанный на ее лицевой стороне, истек;
  - лицевая сторона Карты или подпись на ее оборотной стороне подвергались видимым изменениям;
  - персональная информация, указанная на лицевой стороне Карты, не совпадает с информацией, содержащейся в документе, удостоверяющем личность Держателя (например, паспорт гражданина Российской Федерации);
  - не получено разрешение на проведение операции в силу каких-либо технических причин, в связи с ограничениями, связанными с самой Картой, и иных;
  - подпись Держателя на Карте не соответствует подписи на документе по операции, указанном в п.2.3 настоящих Правил (торговом чеке или распечатке электронного терминала);
  - недостаточно средств на Счете;
  - по Карте Visa Classic (без эмбоссирования) по решению органов управления Банка изменен лимит единовременной задолженности;
  - в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, страны места осуществления операции, правилами МПС, Банка России или Банка.
- 2.8. Держатель должен сохранять документы по операциям (слипы, чеки, распечатки электронного терминала и прочие документы по операциям), проведенным с использованием Карты, в течение года с момента проведения операции и предоставлять их Банку по первому требованию в указанные Банком сроки для подтверждения правомерности совершения операции или для урегулирования спорных ситуаций.
- 2.9. При проведении операции в торгово-сервисных организациях кассир не должен считывать данные магнитной дорожки или микропроцессора (чипа) Карты Держателя на каких-либо иных устройствах помимо платежного терминала или картридера, соединенного с кассовым аппаратом. Держателю рекомендуется не выпускать Kartu из поля зрения для исключения возможности копирования (за исключением санкционированного Держателем изготовления слипа по Операции с Картой) любых данных Карты (магнитной дорожки, микропроцессора (чипа) и т.д.) недобросовестными кассирами.
- 2.10. Держателю следует избегать проведения операций на банкоматах (иных устройствах самообслуживания), на которых отсутствует понятный ему язык общения с клиентами. Держателю рекомендуется пользоваться банкоматами (иными устройствами самообслуживания), установленными вблизи или внутри отделений банков.
- 2.11. Держателю рекомендуется пользоваться банкоматами, на которых явно указаны логотипы Карт, допустимые к приему, имеется информация об обслуживающей банкомат организации, указываются телефоны служб, в которые можно обратиться в случае возникновения проблем (захват Карты, выдача неполной запрошенной суммы денежных средств и т.п.).
- 2.12. Для отдельных типов операций Банком устанавливаются лимиты / ограничения:
- лимит суммы получения наличных денежных средств в банкоматах в течение суток (расчетный час 00-00 по Московскому времени). Информация о размере и возможности изменения данного лимита доводится до сведения Держателя в Тарифах. Для установления индивидуального лимита Держателю необходимо обратиться в Банк по месту ведения Счета и написать соответствующее письменное заявление;
  - лимит на проведение безналичных операций с использованием Карты в адрес сотовых операторов и операторов телекоммуникаций и связи по всем типам банковских карт клиентов-физических лиц, эмитированных Банком, в размере, установленном Тарифами.
- 2.13. В случае невозможности проведения операции, на экран банкомата (иного устройства самообслуживания), как правило, выводится текст, объясняющий причину отказа. При необходимости Держатель может обратиться по телефону в организацию, обслуживающую банкомат (иное устройство самообслуживания), для подробного объяснения причин отказа в совершении операции.
- 2.14. В случае захвата Карты банкоматом (иным устройством самообслуживания) во время проведения операции вследствие возникновения каких-либо технических проблем или ошибок, допущенных самим Держателем, ему необходимо в кратчайшие сроки связаться по телефону с организацией, обслуживающей данный банкомат (иное устройство самообслуживания). Держателю рекомендуется выяснить, где, когда и как (в т.ч. какие документы необходимо предоставить) можно будет получить Kartu и уточнить телефон службы, непосредственно занимающейся выдачей Карт, захваченных банкоматами (иными устройствами самообслуживания). Для получения Карты Держателю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

- 2.15. В случае возникновения проблем при выполнении операций в торгово-сервисных организациях Держателю необходимо запомнить время проведения операции, название и адрес торгово-сервисной организации, обязательно спросить кассира о том, какой банк или процессинговый центр обслуживает данную торговую точку, а также зафиксировать объяснение кассира о причине отказа в проведении операции (в случае отказа в проведении операции). Если причина отказа сформулирована недостаточно точно (не однозначно), Держателю следует попросить кассира для ее уточнения связаться с обслуживающей организацией. При возникновении нестандартных ситуаций Держателю следует связываться по телефону со Службой поддержки клиентов Банка.
- 2.16. Для карт типа Visa Classic / Visa Classic (без эмбоосирования), MasterCard Standard, Visa Gold, MasterCard Gold:
- Держатель не должен оставлять в торгово-сервисной организации незаполненных слипов\* (т.е. слипов, на которых отсутствует подпись Держателя и/или сумма операции), имеющих оттиск Карты – подобные слипы должны уничтожаться сразу же в присутствии Держателя;
  - при оплате проживания в гостинице или аренды автомобиля Держателю должны предоставить полную информацию о том, какие суммы будут зарезервированы на счете (страховка, предоплата и т.п.). Держателю следует обратить внимание, чтобы при выписке из гостиницы или при возврате автомобиля кассир не проводил операцию повторно, а также отменил все заранее зарезервированные, но не вошедшие в окончательный счет суммы.

### **3. Утрата и незаконное использование Карты.**

- 3.1. Держателю необходимо предпринимать меры для предотвращения разглашения ПИН-кода и реквизитов Карты, их незаконного использования, утери, хищения (кражи), повреждения и незаконного использования Карты.
- 3.2. Держателю не следует разглашать без необходимости данные о номере и сроке действия Карты.
- 3.3. Держатель не должен передавать Карту другому лицу для проведения каких-либо операций, за исключением представителя торгово-сервисной организации (кассира).
- 3.4. Держатель не должен хранить ПИН-конверт и Карту вместе, записывать ПИН-код на самой Карте. Держателю рекомендуется запомнить ПИН-код. В случае трехкратного неправильного ввода ПИН-кода операции по Карте или с использованием информации о Карте (ее реквизитов) приостанавливаются. Для возобновления операций по Карте или с использованием информации о Карте (ее реквизитов) Держателю следует обратиться по телефону в Службу поддержки клиентов Банка или лично обратиться в Банк с документом, удостоверяющим личность.
- 3.5. Никто, в том числе и сотрудники Банка, не вправе просить Держателя сообщить ПИН-код, какая бы при этом цель ни преследовалась.
- 3.6. При вводе ПИН-кода на терминалах или банкоматах Держателю необходимо обратить внимание на то, чтобы ПИН-код не стал известен окружающим, а также необходимо удостовериться, что ПИН-код вводится на устройстве, непосредственно принадлежащем данному терминальному оборудованию.
- 3.7. Держателю рекомендуется периодически менять ПИН-код. Осуществить смену ПИН-кода возможно на банкоматах сторонних банков, имеющих функцию смены ПИН-кода по картам сторонних банков.
- 3.8. При смене ПИН-кода на банкомате стороннего банка Держателю не рекомендуется использовать в качестве ПИН-кода следующие комбинации цифр:
- дата и год рождения Держателя и близких родственников (например, 1976);
  - 4 одинаковые цифры (например, 7777);
  - 4 цифры по порядку (например, 1234).
- 3.9. Если Держатель забыл ПИН-код, оформление нового ПИН-кода или новой Карты и ПИН-кода к ней не осуществляется.
- 3.10. Во избежание разглашения данных магнитной дорожки, микропроцессора (чипа) Карты не следует проводить операции на подозрительных банкоматах и иных устройствах самообслуживания, а также использовать Карту в качестве инструмента получения доступа в отдельные помещения (для открывания дверей и т.п.).
- 3.11. При возникновении подозрений о незаконном использовании Карты или в случае ее утери, хищения (кражи) Держатель обязан немедленно приостановить или прекратить использование Карты одним из перечисленных ниже способов:
- 3.11.1. путем обращения по телефону в Службу поддержки клиентов Банка или путем личного обращения в Банк;
  - 3.11.2. посредством услуги «SMS-информирование».
- 3.12. Держатель обязан приостановить операции по Карте, оставшейся в банкомате из-за возникшего технического сбоя или ошибочных действий самого Держателя в момент совершения операций.
- 3.13. В случаях, предусмотренных пп. 3.11. и 3.12. настоящих Правил, Держатель обязан в кратчайшие сроки оформить в Банке по месту обслуживания Счета письменное заявление о приостановлении или прекращении использования Карты, указав при этом точную дату и время подачи заявления.
- 3.14. На основании заявления, указанного в п. 3.13. настоящих Правил, Банк приостанавливает проведение операций с авторизацией не позднее следующего рабочего дня с момента получения письменного заявления Держателя.
- 3.15. Дополнительно для карт типа Visa Classic / Visa Classic (без эмбоосирования), MasterCard Standard, Visa Gold, MasterCard Gold:
- Держатель может оформить заявление о приостановлении операций без авторизации с занесением Карты в стоп-лист (международную базу данных карт, по которым запрещены операции в определенных регионах мира), при этом

Держатель оплачивает нахождение Карты в стоп-листе в течение срока не менее двух недель на территории всех регионов, указанных в заявлении, в соответствии с Тарифами Банка;

- приостановление операций без авторизации в указанных Клиентом регионах в течение заданного периода времени с занесением Карты в стоп-лист осуществляется не позднее 15 рабочих дней с даты подачи заявления.

- 3.16. Для возобновления (в случае наличия технической возможности) операций по Карте Держателю следует обращаться в Банк по месту обслуживания Счета с документом, удостоверяющим личность, для оформления соответствующего заявления. Возобновление операций по Карте происходит не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи соответствующего заявления Держателем.
- 3.17. При обнаружении Карты, ранее заявленной утерянной или похищенной (украденной), Держатель должен незамедлительно вернуть ее в Банк.
- 3.18. В случае возникновения подозрений на незаконное использование Карты, а также проблем при выполнении операций с использованием Карты, повлекшим за собой неправомерные блокировку или списание средств со Счета, Держатель Карты вправе обратиться в Банк по месту обслуживания Счета за разъяснением. Если анализ выписки по Счету и устные разъяснения возникшей ситуации не позволят оперативно разрешить проблему, Держатель должен подать письменное заявление по форме, установленной Банком, в котором подробно изложить суть претензии, приложить к нему выписку по Счету с отметками, касающимися оспариваемых операций, а также копии слипов / чеков и других документов по операциям.
- 3.19. Банк может прекратить или временно приостановить пользование Картой в случае нарушения Держателем настоящих Правил, а также в случае возникновения обоснованных подозрений на незаконное использование Карты.
- 3.20. Действия, связанные с процедурой рассмотрения Банком заявлений Клиентов по операциям, осуществляются в соответствии с внутренними документами Банка и согласно срокам и правилам, принятым МПС, а также сроками, установленными законодательством Российской Федерации.
- 3.21. В случае утраты Карты или использования Карты без согласия Держателя Держатель обязан уведомить Банк в порядке, предусмотренном п. 7.3. Общих правил банковского обслуживания для клиентов-физических лиц в ПАО «Балтийский Банк» (далее - Правила БО).\*\* При непредоставлении в Банк Держателем Карты в срок, установленный Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», уведомления Держатель Карты несет ответственность в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, за все расходные операции, совершенные с использованием Карты без согласия Держателя.
- 3.22. Банк и Держатель несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам и Договору в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

#### **4. Услуга «SMS-информирование».**

- 4.1. В целях повышения уровня безопасности совершения операций с использованием Карты и обеспечения оперативного контроля Держателем за движением денежных средств по Счету к Карте может быть подключена услуга SMS-информирование.\*\*\* Предоставление услуги SMS-информирование осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем оформления соответствующего заявления.
- 4.2. Подключение, предоставление (прекращение предоставления) услуги SMS-информирование регулируется Правилами пользования услугой «SMS-информирование» и Тарифами. Данные документы размещены в местах обслуживания клиентов и на сайте Банка в сети Интернет ([www.baltbank.ru](http://www.baltbank.ru)).
- 4.3. Фактом подключения к услуге «SMS-Информирование» Держатель подтверждает, что с Правилами пользования услугой «SMS-информирование» и Тарифами ознакомлен и согласен.

#### **5. Услуга «Телефонный банкинг» (далее – Т-Банк).**

- 5.1. Т-Банк предоставляет Держателю возможность получать справочную и иную информацию по Счетам, открытым в Банке (получать информацию о номере Счета, о доступном остатке денежных средств по Счету, о сумме зарезервированных на Счете денежных средств).
- 5.2. Подключение и предоставление услуг Т-Банка регулируется настоящими Правилами и Тарифами. Банк вправе изменять перечень услуг, предоставляемых в рамках Т-Банка.
- 5.3. Подключение Т-Банка осуществляется на основании оформленного Держателем заявления по форме, установленной Банком. Предоставление услуг Т-Банка осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком письменного заявления Держателя.
- 5.4. Предоставление услуг Т-Банка осуществляется при обращении Держателя по телефону в Службу поддержки клиентов Банка с использованием индивидуального пароля (Кодового слова), состоящего из буквенных символов русского и/или латинского алфавита и/или цифровых символов, указываемого Держателем в заявлении (от 4 до 16 символов).
- 5.5. Доступ к услуге Т-Банк осуществляется с использованием только одного Кодового слова в Банке.
- 5.6. В качестве Кодового слова не рекомендуется использовать личную информацию о Держателе (например, дата и/или год рождения Держателя) и/или о Карте (например, ПИН-код к Карте).
- 5.7. Изменение Кодового слова, прекращение использования Кодового слова (прекращение предоставления услуги Т-Банк) осуществляется на основании оформленного Держателем заявления по форме, установленной Банком.

5.8. Держателю необходимо предпринимать меры для предотвращения разглашения Кодового слова, его незаконного использования. В случае разглашения Кодового слова или возникновения подозрений об использовании Кодового слова Держателя третьим лицом Держатель обязан обратиться в Банк для оформления заявления об изменении Кодового слова.

## **6. Прочие условия.**

6.1. Банк обязуется:

6.1.1. Информировать Держателя о совершении каждой операции по банковскому счету с использованием Карты в порядке, предусмотренном п. 7.2. Правил БО.\*\*

6.1.2. Размещать настоящие Правила в местах обслуживания клиентов и на сайте Банка в сети Интернет ([www.baltbank.ru](http://www.baltbank.ru)).

6.1.3. Уведомлять Держателя об изменении настоящих Правил путём размещения новой редакции Правил в местах обслуживания клиентов и на сайте Банка в сети Интернет ([www.baltbank.ru](http://www.baltbank.ru)) не менее чем за пять рабочих дней до вступления в силу соответствующих изменений.

6.2. Держатель обязуется получать уведомление Банка, указанное в п. 7.2.1. Правил БО, не реже одного раза в 30 календарных дней или подключить SMS-информирование в целях получения уведомления Банка, указанного в п. 7.2.2. Правил БО.\*\*\*\*

6.3. Держатель согласен на получение от Банка сообщений информационного характера, а также рекламных материалов по любым каналам связи, включая sms-сообщение, почтовое письмо, сообщение по электронной почте, по сетям электросвязи, в том числе телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной.

6.4. Настоящие Правила пользования банковскими картами для физических лиц, эмитированными ПАО «Балтийский Банк», распространяются на Договоры, заключенные с Клиентом по типовым формам, утвержденным Приказами Председателя Правления Банка.

\* - за исключением Карт типа Visa Classic (без эмбоссирования)

\*\* - для Карт типа Visa Classic (без эмбоссирования) порядок уведомления Держателем устанавливается Кредитным договором

\*\*\* - за исключением Карт типа Visa Classic (без эмбоссирования) и дополнительных Карт

\*\*\*\* - для Карт типа Visa Classic (без эмбоссирования) обязанность Держателя получения уведомлений Банка устанавливается Кредитным договором

**Служба поддержки клиентов работает круглосуточно без выходных и праздничных дней.**

**Телефоны: +7 (812) 326 22 20, 8 800 200 22 23.**

**Официальный сайт Банка в сети Интернет: [www.baltbank.ru](http://www.baltbank.ru).**