

ПРАВИЛА

пользования банковскими картами для физических лиц, эмитированными ОАО «Балтийский Банк» (далее – Банк)

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 России и банковскими правилами.

1. Получение и использование Карты.

- 1.1. Карта выдается Держателю после оплаты услуг Банка в соответствии с Тарифами и условиями ОАО «Балтийский Банк» по операциям и услугам для физических лиц (далее – Тарифы).
- 1.2. Держатель должен получить Карту (за исключением Карт типа Visa Classic без эмбоосирования (в рамках утвержденных программ кредитования в Банке)) не позднее 90 дней с момента заключения договора, на основании которого осуществляется выпуск Карты (далее – Договор), либо с момента оформления заявления о заказе Карты. Карту Visa Classic без эмбоосирования Держатель должен получить при заключении соответствующего кредитного договора, но не позднее 30 дней с момента заказа Карты Visa Classic без эмбоосирования.
- 1.3. На лицевой стороне Карты указаны: фамилия и имя Держателя, номер Карты, срок ее действия (месяц и год).
- 1.4. Держатель обязан подписать Карту шариковой ручкой при ее получении в присутствии сотрудника Банка. Карта действительна при наличии подписи Держателя на оборотной стороне Карты.
- 1.5. В случае изменения сведений о себе, указанных в Договоре либо в заявлении о заказе Карты, Держатель (за исключением Держателей Карт Visa Classic без эмбоосирования) должен уведомить Банк в письменной форме в течение 15 рабочих дней, а Держатель Карты Visa Classic без эмбоосирования – в течение 15 календарных дней с момента изменения таких сведений.
- 1.6. Возможность использования Карты предоставляется Банком Держателю не позднее, чем на следующий рабочий день после получения Карты.
- 1.7. Карта действует до последнего календарного дня указанного на ней месяца включительно (по Московскому времени). Использовать Карту Visa Classic без эмбоосирования Держатель может до даты окончания срока действия соответствующего кредитного договора с Банком, но не позднее окончания срока действия Карты Visa Classic без эмбоосирования.
- 1.8. Карта является собственностью Банка и по истечении срока её действия должна быть возвращена в Банк. При расторжении / изменении срока действия Договора, а также в случае переиздания Карты Держателю необходимо обратиться в Банк по месту ведения Счета, сдать Карту и написать соответствующее письменное заявление. В случае переиздания Карты до истечения срока её действия Держатель сдает Карту при получении новой Карты.
- 1.9. 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.

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, банке, торговой-сервисной организации, устройстве самообслуживания, где размещен логотип, указанный на Карте.
- 2.2. При совершении операции в торговой-сервисной организации кассир может попросить Держателя набрать Персональный идентификационный номер (далее – 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 этих документах информации.
- 2.5. Операции по карте обрабатываются поэтапно.
 - 2.5.1. Операции, совершенные в сети Банка.

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

На втором этапе происходит списание суммы операции со Счета. Если валюта Счета отличается от валюты операции, то (в зависимости от условий проведения операции и ее типа) суммы операции и комиссии Банка (при наличии) конвертируются в валюту Счета по курсу Банка или Банка России 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.

2.5.2. Операции, совершенные вне сети Банка.

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) и 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 для МПС Visa Int. – в евро, для МПС MasterCard Worldwide – 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 России 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 платежа 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 РФ);
 - не получено разрешение на проведение операции в силу каких-либо технических причин или в связи с ограничениями, связанными с самой Картой;
 - подпись Держателя на Карте не соответствует подписи на документе по операции, указанном в п.2.3. (торговом чеке или распечатке электронного терминала);
 - недостаточно средств на Счете;
 - по Карте Visa Classic без эмбоосирования по решению органов управления Банка изменен лимит единовременной задолженности;
 - в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ, 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 правомочности совершения операции или для урегулирования спорных ситуаций.
- 2.9. Держателю (владельцу Счета) рекомендуется обеспечивать сохранность переданных ему экземпляров Договора (включая приложения и дополнения к нему) в течение всего срока действия Договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.
- 2.10. При проведении операции в торгово-сервисных организациях кассир не должен считать данные магнитной дорожки 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 и т.д.) недобросовестными кассирами.
- 2.11. 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.
- 2.12. Держателю рекомендуется пользоваться банкоматами ОАО «Балтийский Банк», а также 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.).
- 2.13. Для отдельных типов операций Банком могут устанавливаться лимиты / ограничения.
- В настоящее время Банком установлен 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 отражается в Тарифах.
- 2.14. 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.
- 2.15. 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.

- 2.16. 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.
- 2.17. Для карт типа Visa Classic / Visa Classic (без эмбоссирования), 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, утраты, повреждения, хищения 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 с использованием ПИН-кода приостанавливаются. Для возобновления операций с использованием ПИН-кода Держателю следует обращаться в Банк по месту обслуживания Счета 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. Во избежание разглашения данных магнитной дорожки 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.).
- 3.8. При возникновении подозрений о незаконном использовании Карты или в случае ее утраты, хищения Держатель должен немедленно обратиться по телефону в Службу поддержки клиентов Банка или лично обратиться в любое отделение Банка с просьбой приостановить операции по Карте, либо приостановить операции по Карте самостоятельно с использованием услуги «Интернет-банкинг для физических лиц» Балтийского Банка, либо приостановить операции по Карте самостоятельно с использованием услуги «SMS-информирование» Банка.
- 3.9. Держатель должен приостановить операции по Карте, оставшейся в банкомате из-за возникшего технического сбоя или ошибочных действий самого Держателя в момент совершения операций.
- 3.10. В случаях, предусмотренных пунктами 3.8. и 3.9., Держатель должен в кратчайшие сроки оформить в Банке по месту обслуживания Счета письменное заявление о приостановлении или прекращении использования Карты, указав при этом точные дату и время подачи заявления.
- 3.11. На основании заявления, указанного в п. 3.10., Банк приостанавливает проведение операций с авторизацией не позднее следующего рабочего дня с момента получения письменного заявления Держателя:
 - при отсутствии заявления, указанного в п.3.10., Держатель Карты обязан произвести оплату по всем расходным операциям с авторизацией, совершенным с использованием Карты;
 - Банк не несет ответственность по расходным операциям, совершенным до момента приостановления или прекращения использования Карты на основании письменного заявления Держателя, оформленного в указанном выше порядке. В случае отсутствия указанного выше заявления Держатель Карты обязан произвести оплату по всем расходным операциям, совершенным с использованием Карты.
- 3.12. Дополнительно для карт типа Visa Classic / Visa Classic (без эмбоссирования), 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; до наступления и по окончании срока нахождения Карты в стоп-листе, а также при совершении операций в течение срока нахождения Карты в стоп-листе в регионах, не указанных в заявлении о занесении Карты в стоп-лист, оплата по операциям без авторизации должна производиться Держателем;

- при отказе Держателя от оформления заявления о приостановлении операций по Карте с занесением Карты в стоп-лист Держатель Карты обязан произвести оплату по всем операциям без авторизации, совершенным с использованием Карты.
- 3.13. 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.
- 3.14. При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной или похищенной Держатель должен незамедлительно возвратить ее в Банк.
- 3.15. Держателю рекомендуется регулярно (не реже одного раза в месяц) проверять выписки / справки об операциях по Счету, а при возникновении вопросов – обращаться в Банк по месту обслуживания Счета.
- 3.16. 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, 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.
- 3.17. 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.
- 3.18. Действия, связанные с процедурой рассмотрения Банком заявлений Клиентов по операциям, осуществляются в соответствии с внутренними документами Банка и согласно срокам и правилам, принятым МПС.

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 при ее выдаче Держателю Банком подключается услуга SMS-информирование*. Предоставление услуги SMS-информирование осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем выдачи карты.
- 4.2. Подключение, предоставление (прекращение предоставления) услуги SMS-информирование регулируется «Правилами пользования услугой «SMS-информирование» и Тарифами. Данные документы размещены на официальном сайте Банка и в филиалах/дополнительных офисах филиала Банка.
- 4.3. Фактом подключения к услуге «SMS-Информирование» Держатель подтверждает, что с Правилами пользования услугой SMS-информирование и Тарифами ознакомлен и согласен.

5. Услуга «Интернет-банкинг для физических лиц» (далее – ИСББ).

- 5.1. ИСББ предоставляет Держателю возможность в дистанционном режиме (без присутствия в филиале/дополнительном офисе филиала Банка) получать справочную и иную информацию, связанную с проведением операций по счету / с использованием карты, осуществлять операции по счету / с использованием карты, управлять услугой SMS-информирование, а также оперативно осуществлять приостановление операций по карте в порядке и на условиях, установленных Банком.
- 5.2. Подключение и предоставление услуг ИСББ регулируется «Правилами пользования Интернет-банкингом для физических лиц», соответствующим договором, заключаемым Держателем с Банком, и Тарифами.
- 5.3. При проведении операций посредством ИСББ Банк устанавливает режим, правила, ограничения и лимиты по проведению операций, информация о которых доводится до Держателя в соответствующих экранных формах при работе с ИСББ, и/или в Правилах пользования Интернет-банкингом для физических лиц, и/или в Тарифах.
- 5.4. Банк вправе отказывать Держателю в приеме от него распоряжения на проведение операции по банковскому счету (вкладу), подписанному аналогом собственноручной подписи (электронной подписью – ЭП).
- 5.5. Правила пользования Интернет-банкингом для физических лиц размещены на официальном сайте Банка и в филиалах/дополнительных офисах филиала Банка, а также в экранных формах ИСББ.
- 5.6. Информационная безопасность проведения операций через ИСББ обеспечивается применением сертифицированного программного обеспечения и ЭП в соответствии с действующим законодательством России.
- 5.7. Держатель может заблокировать действие сертификата ключей ЭП для доступа к ИСББ при личном обращении в филиал/дополнительный офис филиала Банка либо по телефону Службы поддержки клиентов Банка.

6. Прочие условия.

- 6.1. Банк оставляет за собой право направлять Держателю сообщения информационного и рекламного характера по почте, по телефонной сети, через интернет и посредством мобильной связи.

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

**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