



БАНК ДОЛИНСК

**Правила
пользования картами
международных
платежных систем**

1. Общие положения

Банковская карта, далее именуемая «Карта», является платежным средством для осуществления безналичных расчетов в России и за рубежом во всех уполномоченных предприятиях и учреждениях, а также средством безопасной транспортировки денежных средств, которые в любой момент времени Владелец (далее «Держатель») карты может получить в банкоматах или пунктах выдачи наличных банковских учреждений по всему миру. Место приема карт к обслуживанию, как правило обозначается соответствующими логотипами платежной системы.

Пользование Картой регулируется действующим законодательством РФ, а также правилами, установленными соответствующими международными платежными ассоциациями, карты которых выпущены банком.

2. Описание и устройство карты.

Дизайн карты включает в себя обязательные требования, распространяющиеся на все карты, вот некоторые из них:

На лицевой стороне карты:

- логотипы и/или название банка и платежной системы;
- 16-значный номер карты;
- срока действия карты в формате «месяц/год» (до последнего месяца включительно);
- имя и фамилию ее владельца (далее – «Держателя»);
- название Предприятия или Компании (для корпоративных карт), выдавшего карту сотруднику;
- микропроцессор (по другому – «чип», который устанавливается не на всех картах), на котором записана важная информация о владельце карты, обеспечивающий дополнительную безопасность расчетов.

На оборотной стороне карты:

- магнитная полоса со служебной информацией;
- специально отведенное поле в виде полосы для подписи Держателя карты;
- телефон круглосуточного центра поддержки;

3. Персональный идентификационный код (ПИН).

ПИН представляет собой дополнительное средство защиты от несанкционированного использования карты. ПИН состоит из четырех цифр и выдается держателю при получении карты в запечатанном конверте. Процесс формирования и распечатки ПИН-а гарантирует, что его может узнать лишь человек, вскрывший ПИН-конверт.

В целях обеспечения безопасности совершения операций и сохранности Ваших денежных средств, запрещается сообщать свой ПИН третьим лицам, записывать его на карту или хранить вместе с картой.

Если Вы утратили свой ПИН, Вы должны обратиться в банк с заявлением на переизготовление ПИН-а к существующей карте. Переизготовление ПИН-а осуществляется банком на условиях Договора.

4. Использование карты.

Использование карты возможно только в период срока ее действия. По истечении этого срока карта автоматически блокируется и держатель обязан сдать ее в банк.

Держатель карты должен предохранять карту от сильных механических и электромагнитных воздействий, т.к. в противном случае карта может потерять работоспособность (например, при поломке пластика или размагничивании магнитной полосы). Хранение карты должно осуществляться с соблюдением элементарных правил безопасности для исключения несанкционированного доступа к ней третьих лиц.

Карта может использоваться **для оплаты товаров и услуг в безналичной форме** при условии обслуживания карт предприятием, у которого приобретаются такие товары или услуги. При этом обслуживание карт осуществляется с использованием электронных платежных терминалов или механических устройств (импринтеров). В некоторых случаях, при использовании электронных терминалов, необходимо в момент осуществления авторизации на специальной клавиатуре терминала ввести Ваш ПИН.

Карты типа Visa Electron и Cirrus/Maestro принимаются к оплате только в электронных терминалах и банкоматах. Использование таких карт в местах установки импринтеров не представляется возможным по причине отсутствия на таких картах рельефных (эмбоссированных) признаков идентификации карты, таких как номер, срок ее действия, имя и фамилия держателя.

При оплате покупок с использованием карты необходимо с особым вниманием относиться к такой операции, т.к. при проведении авторизационного запроса (в электронном виде – с использованием электронных терминалов или по телефону продавцом – с использованием импринтеров) осуществляется подтверждение банком Вашей платежеспособности в размере запрашиваемой суммы и ее блокировка в авторизационной базе данных. В случае отказа от покупки по согласованию с продавцом Вам необходимо добиться у него отмены осуществленной авторизации для восстановления суммы несостоявшейся покупки на Вашем платежном лимите. В противном случае, все последующие операции будут осуществляться за вычетом такой суммы до момента Вашего обращения в банк. Банк ни при каких условиях не несет ответственности за коммерческие разногласия между держателем карты и предприятием, принявшим карту к оплате, в частности за разногласия, возникающие в связи с несоответствующим качеством товара или услуги. Возмещение стоимости оплаченной покупки с использованием карты и возвращенной по какой-либо причине продавцу возможно только безналичным путем, для чего держатель в кратчайшие сроки должен обратиться в банк с заявлением о возврате суммы на карточный счет (не возмещении суммы продавцу) по данной покупке.

При удачном совершении покупки необходимо держатель должен подписать квитанцию, представляющую собой отпечаток карты (слиш) или распечатку (чек) электронного терминала, предварительно убедившись, что в документе правильно указаны все данные о совершаемой операции. Держатель несет полную ответственность за правильность указанной в квитанции информации, при этом подпись держателя карты подтверждает факт совершения операции.

Квитанцию следует хранить в течение одного года со дня совершения операции с Картой. При получении в банке ежемесячной выписки ее необходимо сверить с выпиской по карточному счету.

Сотрудник банка (при выдаче наличных в отделениях банков с использованием импринтеров или электронных терминалов), продавец или кассир предприятия, принимающего к оплате Карты, обязан убедиться, что подпись Держателя на Карте и квитанции (слипсе или чеке) совпадают, причем может потребоваться неоднократное подтверждение его подписи в случае наличия сомнений в совпадении. Эта мера делает практически невозможным использование Вашей Карты злоумышленниками. Сотрудник банка, продавец или кассир предприятия вправе потребовать документ, удостоверяющий личность Держателя.

При получении наличных денежных средств в банкоматах права Держателя карты удостоверяются правильным вводом ПИН-а, который в данной ситуации является заменой его подписи. Если ПИН неправильно набран три раза подряд Карта будет банкоматом изъята. Для получения изъятой Карты необходимо обратиться с заявлением в банк, обслуживающий данный банкомат.

В каждом банкомате, как правило, установлены ограничения максимальной суммы, которую можно снять за один раз. Если Вы не сможете снять требуемую сумму (в том числе за несколько попыток), Вам необходимо обратиться непосредственно в банк, обслуживающий Карты соответствующей платежной системы. После каждой удачной попытки получения денежных средств в банкомате необходимо внимательно следить за сообщениями, появляющимися на экране банкомата и действовать в соответствии с ними.

Если Держатель Карты по какой-либо причине не забрал выданную банкоматом сумму, она по истечении непродолжительного (порядка 15 сек.) промежутка времени будет возвращена в сейф банкомата и может быть выдана Вам банком, обслуживающим банкомат по заявлению, либо банком, выдавшим Вам Карту. То же касается и неостребованных Держателем карт.

Банкомат выдает квитанцию (чек) с информацией и совершенной операции, которая не является разрешением на вывоз наличной иностранной валюты за границу и должна храниться Держателем не менее одного года.

При осуществлении авторизационного запроса при оплате товаров или услуг или получении наличных банк может отказать в авторизации операции, если она превышает платежный лимит Карты или у Банка есть законные основания полагать, что операция может быть незаконной или мошеннической.

Для увеличения платежного лимита Карты (в том числе Дополнительных карт) необходимо обеспечить размещение (наличным или безналичным путем) необходимых сумм на карточном счете в банке, выдавшем Карту. Осуществление операций с Картой в пределах таких сумм возможно по истечении 3 (Трех) рабочих дня с момента поступления денег на счет.

Банк не может нести ответственность за невозможность использования Карты в ситуациях, находящихся вне его контроля и связанных со сбоями в работе внешних систем (систем связи), а также за отказы в приеме Карты со стороны предприятий, обслуживающих Карты соответствующих платежных систем и ошибки, произошедшие по вине третьих лиц.

5. Случаи изъятия Карты.

Изъятие Карты может быть осуществлено в любом месте обслуживания – банкоматом, продавцом или кассиром предприятия, принимающего к оплате Карты или сотрудником банка – по распоряжению банка, выпустившего Карту, вызванного законными причинами. В банкоматах это изъятие чаще всего может быть вызвано его неисправностью. В таком случае необходимо обратиться в банк, обслуживающий банкомат, и если Карта все-таки не была возвращена Держателю – в банк, выдавший Карту.

6. Утрата Карты.

Если Держатель Карты обнаружил ее пропажу или ему стало известно о незаконном ее использовании либо в любых других случаях по инициативе Держателя, последний должен немедленно сообщить об этом для приостановления операций по Карте по следующим телефонам:

г. Москва	(095) 232-23-24 (круглосуточно),
г. Южно-Сахалинск	(4242) 72-63-55, 72-36-83 (в рабочее время)

Или по круглосуточным телефонам международных сервисных центров Master Card и VISA указанных ниже. При этом устное сообщение должно содержать номер и срок действия Карты, и в обязательном порядке подтверждено кодовым словом, указанным Держателем в Заявлении на выпуск Карты.

В течение 24 часов с момента получения устного сообщения об утрате Карты, Держатель должен направить в банк письменное (в том числе факсимильное) сообщение. Данное сообщение должно содержать описание обстоятельств утраты Карты либо сведения, которые стали известны Держателю о ее незаконном использовании. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию компетентным органам для проведения необходимого расследования.

Письменное сообщение в обязательном порядке должно содержать номер Карты, срок ее действия, кодовое слово, фамилию, имя и подпись Держателя Карты.

В случае неполучения в указанный выше срок письменного сообщения, банк оставляет за собой право разблокировать Карту для дальнейшего использования и все возможные убытки Держателя от незаконного использования Карты будут отнесены на его счет в безусловном порядке.

При обнаружении Держателем Карты, ранее заявленной утраченной, последний обязан немедленно сообщить об этом в банк.

Master Card Europe

Phone Numbers in Asia and the Pacific

American Samoa	1-1-800-307-7309		1-636-722-7111	Philippines	1-800-1-111-0061
Australia	1800-120-113	Indonesia	001803-1-887-0623	Republic of Korea	0079-811-887-0823
China	10-800-110-7309*	Japan	00531-11-3886	Saipan (N. Marianas)	1-800-307-7309
	(Only certain provinces)	Macau	(Call Collect to the United States)	Singapore	800-1100-113
Guam	1-800-307-7309		1-636-722-7111	Taiwan	0080-10-3400
Hong Kong	800-966677	Malaysia	1-800-804594	Thailand	001-800-11-887-0663
India	(Call Collect to the United States)	New Zealand	0800-44-9140		

Phone Numbers in Europe

Austria	0800-21-8235	Greece	00-800-11-887-0303		1-636-722-7111
Belgium	0800-1-5096	Hungary	06-800-12517	Russian Federation (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Bosnia and Herzegovina (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Ireland	1-800-55-7378	San Marino	800-870-866
Bulgaria (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Italy	800-870-866	Serbia (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Canary Islands	900-97-1231	Liechtenstein	0800-89-7092	Slovenia (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Croatia (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Luxembourg	0800-4533		
Czech Republic (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Malta (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Spain	900-97-1231
	1-636-722-7111	Monaco	0-800-90-1387	Sweden	020-791-324
Denmark	8001-6098	Montserrat	1-800-307-7309	Switzerland	0800-89-7092
Finland	08001-156234	Netherlands	0800-022-5821	Turkey	00-800-13-887-0903
France	0-800-90-1387	Norway	800-12697	United Kingdom	0800-96-4767
Germany	0800-819-1040	Poland	0-0800-111-1211	Vatican City State	800-870-866
		Portugal	0800-8-11-272	Yugoslavia (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
		Romania (Call Collect to the United States)			

Phone Numbers in Latin America and the Caribbean

Anguilla	1-800-307-7309	Colombia	9809-12-1303	Peru	1-800-307-7309
Antigua and Barbuda	1-800-307-7309	Costa Rica	0-800-011-0184	Puerto Rico	1-800-307-7309
Argentina	0800-555-0507	Curacao	001-800-307-7309	Saba	1-800-307-7309
Aruba	800-1561	Dominica	1-800-307-7309	St. Eustatius	1-800-307-7309
Bahamas	1-800-307-7309	Dominican Republic	1-800-307-7309	St. Kitts-Nevis	1-800-307-7309
Barbados	1-800-307-7309	Ecuador (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	St. Maarten	1-800-307-7309
Belize (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111		1-800-307-7309	Trinidad and Tobago	1-800-307-7309
Bermuda	1-800-307-7309	Grenada	999-1480	Turks and Caicos	01-800-307-7309
Bolivia	0800-0172	Guatemala	999-1480	Uruguay (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Bonaire	001-800-307-7309	Jamaica	0800-307-7309	Venezuela	0-800-1-002902
Brazil	000811-887-0553	Mexico	001-800-307-7309	Virgin Islands-British	1-800-307-7309
Cayman Islands	1-800-307-7309	Panama	001-800-307-7309	Virgin Islands-U.S.	1-800-307-7309
Chile	1230-020-2012	Paraguay (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111		

Phone Numbers in the Middle East and Africa

Algeria (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	Israel	1-800-941-8873	Tunisia (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Bahrain	800-087	Kenya (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	United Arab Emirates (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111
Cyprus	080-90569	Morocco (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111		
Egypt (Call Collect to the United States)	1-636-722-7111	South Africa	0800-990418		

Phone Numbers in North America

Canada	1-800-307-7309
United States	1-800-307-7309

VISA International

Anguilla	Germany	Panama	Canada	Korea	Taiwan
1-800-847-2911	0800-811-8440	001-800-111-0016	1-800-847-2911	00798-11-908-8212	008-010-3008
Antigua	Grenada	Philippines	Cayman Islands	Liechtenstein	Thailand
1-800-847-2911	1-800-847-2911	1-800-1-111-9015	1-800-847-2911	0800-89-4732	001-800-11-535-0660
Argentina	Greece	Portugal	Chile	Luxembourg	Trinidad/Tobago
0800-666-0171	00-800-11-638-0304	0800-8-11-824	1230-020-2136	0800-2012	1-800-847-2911
Aruba	Guam	Puerto Rico	China	Malaysia	Turkey
800-1518	1-800-164-4000	1-800-847-2911	10-800-110-2911	1-800-80-0159	00-800-13-535-0900
Australia	Guatemala	Saba	Colombia	Mexico	Turks and Caicos
1-800-125-440	1-800-999-0115	1-800-847-2911	980912-5713	001-800-847-2911	0-1-800-847-2911
Austria	Hong Kong	Saint Eustatius	Costa Rica	Monaco	United Kingdom
AT&T Direct Dial	800-96-7025	1-800-847-2911	0-800-011-0030	Not Available	0800-89-1725
0800-200-288			Curacao	Montserrat	United States of America
When prompted, enter			001-800-847-2911	1-800-847-2911	1-800-847-2911 (within the US)
800-892-8134					United States of America
Bahrain	Hungary	Saint Kitts/Nevis	Denmark	Netherlands	1-410-581-3836 (collect, outside of US)
800-006	06-800-11272	1-800-847-2911	80-010277	0800-022-3110	Uruguay
Barbados	India	Saint Maarten			00-0411-940-7915
1-800-847-2911	Not Available	1-800-847-2911			0800-1-002167
Belgium	Indonesia	San Marino	Dominica	New Zealand	
0800-1-8397	001-803-1-933-6294	800-819-014	1-800-847-2911	0800-44-3019	
Bermuda	Ireland	Singapore	Dominican Republic	Norway	
1-800-847-2911	1-800-55-8002	800-110-0344	1-800-847-2911	800-12052	
Bolivia	Israel	South Africa	Finland	Okinawa	
800-10-0188	1-800-941-1605	0800-990-475	0800-11-0057	00531-11-1555	
Bonaire	Italy	Spain	France		
001-800-847-2911	800-819-014	900-99-1124	0800-90-1179		
Brazil	Jamaica	Sweden			
000-811-933-5589	0-800-847-2911	020-793-146			
British Virgin Islands	Japan	Switzerland			
1-800-847-2911	00531-11-1555	0800-89-4732			

* **Примечание:** Если в данном списке не указан телефон, страны, в которой Вы находитесь, или Вы не смогли дозвониться по указанным выше телефонам, пожалуйста звоните 1-410-581-9994 или 1-410-581-3836.