

## Правила выпуска, обслуживания и пользования банковской картой

### АО «НК Банк»

Действуют с «01» июня 2018г.

#### 1. Терминология

**1.1. Авторизация** – разрешение, предоставляемое Процессинговым центром от имени эмитента Карты – АО «НК Банк», для проведения операций с использованием Карты/реквизитов Карты и порождающее обязательство Банка по исполнению представленных документов или финансовых транзакций, составленных с использованием Карты/реквизитов Карты.

**1.2. Активация карты** – процедура отмены Банком установленного при выпуске Карты технического ограничения – статуса Карты на совершение Держателем Карты операций с использованием Карты/реквизитов Карты, предусматривающих отказ Банка в предоставлении Авторизации.

**1.3. Банк** – Акционерное общество «НК Банк», зарегистрированное по адресу: индекс 125047, город Москва, Миусская площадь, дом 2, тел.: +7(495)411-8844; факс +7(495)411-6999, действующее на основании Генеральной лицензии на осуществление банковских операций № 2755.

**1.4. Банковская карта** (далее по тексту **Карта**) – платежная карта платежных систем MasterCard и/или Visa, эмитированная Банком: расчетная (дебетовая) карта, карта с разрешенным лимитом овердрафта, корпоративная карта, эмитированная Банком в соответствии с Договором, как электронное средство платежа, используемое для совершения операций ее держателем в пределах установленного Расходного лимита, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств Клиента, находящихся на его КС, и/или за счет Овердрафта.

**1.5. Банкомат** – автоматическое (без участия уполномоченного лица кредитной организации, или банковского платежного агента, или банковского платежного субагента) устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и/или приема наличных денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, и по передаче распоряжений кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств.

**1.6. Бесконтактная карта** – карта ПС с бесконтактным приложением payWave/PayPass, имеющая чип с двойным интерфейсом (контактный/бесконтактный). Контактный интерфейс позволяет проводить операцию по Карте путем введения её в cardreader устройства (слот позволяющий считать информацию с чипа Карты) и Бесконтактный интерфейс – позволяющий передать информацию с чипа без непосредственно соприкосновения с устройством, по которому совершается операция и отсутствием необходимости передачи Карты третьему лицу (сотрудник банка/ТСП и др.). Наличие бесконтактного интерфейса подтверждается размещением брендированного знака на лицевой стороне Карты. *Особенность бесконтактного интерфейса в скорости выполнения операций и отсутствием необходимости введения ПИН-кода на сумму до 1000,00 рублей.*

**1.7. Блокировка карты** (процедура приостановления возможного использования Карты) – наложение запрета на совершение Авторизаций по Операциям с использованием Карты/реквизитов Карты.

**1.8. Выписка** – документ, формируемый Банком, содержащий информацию об Операциях, а также иную информацию, необходимую Держателю для выполнения обязательств по Договору.

**1.9. Держатель Карты (Держатель)** – Клиент (физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем), на имя которого выпущена Карта в рамках заключенного Договора, в соответствии с настоящими Правилами, а так же действующим законодательством, нормативными документами Банка России на чье имя выпущена Карта и чей образец подписи указан на оборотной стороне Карты. На основании Заявления Клиента выпускаются основная и дополнительные Карты.

**1.10. Держатель Дополнительной карты** — физическое лицо, на имя которого на основании заявления Клиента оформляется (оформлена ранее) Дополнительная карта в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

**1.11. Договор** – договор банковского счета с использованием одной или нескольких Карт, в соответствии с которым открывается КС для осуществления операций при использовании Карт(-ы) или реквизитов Карт(-ы), в том числе с предоставлением Банком «Овердрафта».

**1.12. Дополнительная карта** – Карта, выпущенная к КС, в дополнение к Основной Карте. Дополнительная Карта может быть выпущена как на имя владельца КС, так и на имя другого физического лица. Права и обязанности Держателя Дополнительной Карты определяются условиями Договора, действующих Правил. Задолженность, возникшая вследствие использования Дополнительной Карты/реквизитов Карты, признается задолженностью Клиента, подлежащей уплате Клиентом Банку по Договору. Дополнительная Карта оформляется на основании отдельного заявления, подписываемого владельцем КС.

**1.13. Заявление** – любые формы заявлений, действующие в Банке и касающиеся получения и использования Карт физическим лицом или Организацией.

**1.14. Задолженность** – все денежные суммы, подлежащие уплате Клиентом Банку по Договору, неустойки и др., предусмотренные соответствующим Договором, а также нормами Действующего законодательства.

**1.15. Идентификация** — совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и Положением Банка России от 15.10.2015 № 499-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о Клиентах, их представителях, Выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов или надлежащим образом заверенных копий.

**1.16. Информирование** – сервис («SMS-информирование»\*/«E-mail-информирование») предоставляемый Банком в исполнении с.9 Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», в части информирования Клиента о совершении каждой операции с использованием Карты/реквизитов Карты, а также по КС - путем направления Клиенту соответствующего уведомления по электронным и телекоммуникационным каналам связи, одним из выбранного Клиентом способом. Информационное сообщение направляется на номер мобильного телефона (российского оператора) или адрес электронной почты (e-mail).

\* «SMS-информирование» - оповещение клиента по операциям с Картой, путем направления сообщений через оператора связи либо мессенджер Viber.

**1.17. Карточный счет (далее по тексту КС)** – банковский счет Клиента, открытый в рамках Договора для осуществления расчетов по операциям, совершенных с использованием

Карты/реквизитов Карты на основании Документов по операциям с использованием Карты согласно действующим Правилам, общим условиям и правилам ПС.

**1.18. Клиент** – физическое или юридическое лицо, заключившее Договор с кредитной организацией (Банком-эмитентом) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и внутренними документами Банка, на имя которого открыт КС, предусматривающий осуществление операций с использованием Карт.

**1.19. Кодовое слово** – секретный пароль, назначаемый Держателем карты самостоятельно, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Держателя в случаях, предусмотренных Правилами.

**1.20. Компрометация** – получение третьим лицом информации о любых Реквизитах карты, в результате чего ее дальнейшее использование является небезопасным и может привести, либо привело к незаконному использованию -несанкционированному списанию денежных средств.

**1.21. Несанкционированная операция** – мошенническая/незаконная Операция, инициированная без ведома или согласия Держателя Карты, в результате которой Держателем Карты не было получено никаких товаров, услуг или наличных денежных средств.

**1.22. Операция** – любая банковская операция по КС, осуществляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, Условиями и Правилами платежных систем, с использованием Карты/реквизитов Карты, проводимая по распоряжению Клиента/Держателя или без такового (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе перевод, конвертация, снятие или внесение наличных денежных средств на КС или Карту, заказ или резервирование товаров и услуг и т.п.).

**1.23. Организация** – юридические лица и/или индивидуальные предприниматели, обживающиеся в Банке.

**1.24. Основная карта** – карта, выпущенная к КС на имя владельца КС в рамках Договора, а также выпущенная/перевыпущенная Карта взамен ранее выпущенной Основной Карты, в случае если предыдущая Основная Карта утрачивает свое действие.

**1.25. Перевыпуск** — оформление новой Карты взамен Карты, предоставленной Держателю ранее, в случаях истечения срока действия Карты, повреждения Карты (в том числе размагничивания магнитной полосы, повреждения чипа), изменения личных данных Держателя, утраты Карты и/или ПИНа или Компрометации, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

**1.26. Персональный идентификационный номер** (далее по тексту **ПИН-код**) – четырехзначное число, являющееся секретным кодом Карты. ПИН-код генерируется с соблюдением конфиденциальности и недоступен сотрудникам Банка, а так же не подлежит разглашению третьим лицам. Операции по Карте, совершенные с вводом ПИН-кода, приравниваются к операциям, безусловно одобренным и собственноручно подписанным Держателем Карты. Ввод ПИН-кода является аналогом собственноручной подписи Держателя при проведении указанных операций с КС Клиента (в соответствии с п.3 ст.847 ГК Российской Федерации).

**1.27. Платежная система** (далее по тексту **ПС**) – Международные платежные системы Visa International (Visa), MasterCard Worldwide (MasterCard), единая система расчетов между банками разных стран, которые используют единые стандарты платежных средств.

**1.28. Правила** - Правила выпуска, обслуживания и пользования Картой АО «НК Банк», являющиеся неотъемлемой частью Договора. Размещенные в свободном доступе на сайте Банка в сети Интернет (<http://www.nkbank.ru/>).

**1.29. Представитель Клиента** (далее по тексту **Представитель**) – лицо, действующее от имени и в интересах Клиента на основании: доверенности, решения уполномоченного

государственного органа или органа местного самоуправления, а так же иных документов в рамках закона РФ.

**1.30. Процессинговый центр** (далее по тексту ПЦ) - юридическое лицо или его структурное подразделение, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействия между участниками расчетов, в лице ООО «МультиКарта».

**1.31. Распоряжение Клиента (Распоряжение)** – распоряжение клиента на совершение операции по КС, содержащее всю необходимую информацию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Банка.

**1.32. Расходный лимит или Лимит авторизации** – максимальная сумма, в пределах которой ПЦ может выдать разрешение на совершение операции. Определяется в валюте КС и устанавливается Банком в соответствии с остатком денежных средств, размещенных на КС, за вычетом общей суммы уже авторизованных, но еще не оплаченных Владелец КС операций по всем предоставленным в рамках Договора Картам. Каждая Авторизация автоматически уменьшает величину текущего Расходного лимита на величину авторизованной суммы.

**1.33. Реагирование** – информирование Банка Держателем об утере Карты и/или о совершении операций с использованием Карты/реквизитов Карты без согласия Держателя, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**1.34. Реквизиты Карты** - размещенные на Карте номер, срок действия и иные данные, с использованием которых возможно совершать операции по Карте.

**1.35. Срок действия Карты** – период, в течение которого Клиент/Держатель вправе осуществлять Операции с использованием Карты/реквизитов Карты. Срок действия Карты указан на ее лицевой стороне и обозначается двумя цифрами месяца и двумя последними цифрами года. Карта действительна до последнего дня указанного на ней месяца и года - включительно. Запрещается использование Карты (ее реквизитов) с истекшим сроком действия.

**1.36. Тарифы** – действующие комиссии Банка на совершение операций с Картой, а также на предоставление иных услуг Банком, являющиеся неотъемлемой частью Договора. Размещенные в свободном доступе на информационных стендах и сайте Банка в сети Интернет (<http://www.nkbank.ru/>).

**1.37. Технология 3-D Secure** – технология защиты Карт от несанкционированного использования реквизитов Карты при совершении платежей в сети Интернет.

**1.38. Торгово-сервисное предприятие** (далее по тексту ТСП) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, принимающее Карты в качестве средства оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности).

**1.39. Утрата карты** (далее по тексту Утрата) – потеря, кража или изъятие Карты (банкоматом, кассиром Банка или ТСП), потеря рабочих свойств (порча, механическое повреждение, размагничивание, повреждение чипа и т.д.).

**1.40. Чек** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, содержащий код Авторизации, подтверждающий прием к исполнению и исполнение Банком Распоряжения Клиента на проведение Операции.

**1.41. 3-D пароль** – пароль, предоставленный Банком Держателю Карты для совершения операций с использованием реквизитов Карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с использованием технологией - 3-D Secure.

**1.42. CVV2/CVC2** – трехзначный цифровой код, указанный на оборотной стороне Карты, используемый при совершении Операции с использованием реквизитов Карты через

Интернет и иные системы (сети) обмена данными в качестве средства аутентификации Держателя Карты при подтверждении Операции.

## 2. Общие положения

**2.1.** Настоящие Правила выпуска, обслуживания и пользования банковской картой АО «НК Банк» (далее по тексту – «**Правила**») определяют порядок выпуска и условия обслуживания Карт, проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием Карты/реквизитов Карты.

**2.2.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, правилами Платежных систем и внутренними документами Банка.

**2.2.1.** До подписания документов Клиент знакомится с настоящими Правилами, Тарифами и Договором Банка.

**2.3.** Карта является собственностью Банка и предоставляется в пользование Клиенту (физическому лицу или Организации) на условиях, определенных настоящими Правилами, Договором, Тарифами и Порядком Банка.

**2.4.** На всех Картах Банка нанесён логотип Банка и элементы защиты (безопасности) согласно требованиям ПС.

**2.5.** Банк осуществляет выпуск и обслуживание Карт на основании Заявления и согласно действующим Правилам, Тарифам Банка в рамках заключенного Договора с Клиентом (физическим лицом или Организацией).

**2.6.** По Заявлению Клиента Банком может быть оформлена Дополнительная карта на имя самого Клиента, либо на имя указанного Клиентом в Заявлении Держателя Дополнительной карты.

**2.7.** Требования настоящих Правил, указанные для Клиента по использованию Карты, идентичны для Держателя Дополнительной карты по использованию Дополнительной карты.

**2.8.** Банк при обращении физического лица или Организации с целью выпуска и/или обслуживания Карты осуществляет в отношении обратившегося лица и его Представителя Идентификацию, согласно внутренним порядкам Банка.

**2.9.** Клиент несет ответственность за достоверность предоставленных сведений, необходимых для оформления Заявления на предоставление Карты, и в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации и/или нормативными актами Банка России, обязуется незамедлительно информировать Банк об их изменениях в соответствии с п. 3.2.4. настоящих Правил.

**2.10.** Банк в автоматическом режиме при выпуске Карты, осуществляет подключение Карты к **сервису 3D-Secure**. При перевыпуске Карты услуга наследуется.

*Проведение операций по реквизитам Карты, осуществляется в сети интернет, только при проведении дополнительной проверки - 3D-Secure и только на сайтах поддерживающих технологию 3-D Secure Verified by Visa и MasterCard SecureCode (3-D Secure) - путем направления Держателю динамического пароля на номер мобильного телефона, указанного для предоставления сервиса «SMS-информирование».*

Операция, прошедшая с вводом динамического пароля признается совершенной Держателем Карты и оспариванию не подлежит.

*Динамический пароль по программе 3-D Secure Verified by Visa (VbV) и MasterCard SecureCode генерится в ПЦ при совершении операции с сети интернет и направляется Держателю Карты путем SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанного для предоставления сервиса «SMS-информирование».*

*Динамический пароль по программе 3-D Secure Verified by Visa (VbV) и MasterCard SecureCode не может быть направлен при подключении сервиса «E-mail-информирование».*

**2.11.** Идентификация при поступлении телефонного звонка от клиента, представляющегося Держателем, производится сотрудником Банка или работником службы поддержки ПЦ в обязательном порядке, которая заключается в сопоставлении информации о Карте и о Держателе Карты, получаемой от клиента, обратившегося в Банк или ПЦ с хранящейся в базе;

**2.11.1.** Для идентификации Держателя в обязательном порядке запрашивается:

- номер Карты, выпущенной на имя обратившегося клиента;
- фамилию, имя, отчество, обратившегося клиента;
- кодовое слово (кодовое слово может состоять из одного или нескольких слов, составленное из букв русского или латинского алфавита, цифр, максимальное количество символов – 10 (десять)).

**2.11.2.** Если обратившийся клиент не может назвать номер Карты (в случаях её Утраты), сотрудник Банка или работник службы поддержки ПЦ дополнительно запрашивает у него персональную информацию, необходимую для нахождения Карты в базе данных, а именно:

- дату рождения;
- серию и номер паспорта;

**2.11.3.** Идентификации Держателя Карты считается успешной, если информация, перечисленная выше, сообщенная обратившимся клиентом, совпадает с соответствующей информацией, зарегистрированной по Карте в базе данных.

**2.11.4.** При отсутствии кодовой информации в базе данных или в случаях, когда обратившийся в ПЦ или Банк клиент не называет кодовое слово (либо называет его неверно), сотрудник Банка или работник службы поддержки ПЦ вправе отказать обратившемуся клиенту в предоставлении услуг, требующей успешной идентификации Держателя в безусловном порядке.

**2.12.** ПИН-код Карты, предоставленный Банком, может быть изменен Держателем Карты через банкомат Банка, поддерживающий функцию смена ПИН-кода. Новый ПИН-код должен составлять любые 4 цифры (*не рекомендуется использовать комбинации из четырех одинаковых, либо идущих подряд цифр*). Держатель может менять ПИН-код неограниченное количество раз.

**2.12.1.**

**2.12.2.** Банк предоставляет услугу «смена ПИН-кода» согласно Тарифам Банка.

*Банк не производит генерацию нового Пин-кода или его восстановление, в случае утери такового. Новый Пин-код предоставляется при перевыпуске Карты на основании Заявления Клиента.*

### **3. Права и обязанности Клиента (Держателя) карты**

**3.1.** Клиент (Держатель) Карты имеет право:

**3.1.1.** Совершать Операции с использованием Карт/реквизитов Карты:

**3.1.1.1.** Клиенты - физические лица могут совершать с использованием Карт/реквизитов в пределах Расходного лимита на Карте и/или в размере предоставленного Овердрафта, следующие операции:

- Оплата товаров (товаров, работ, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте РФ на территории РФ, а также в иностранной валюте – за пределами РФ;
- Получение наличных денежных средств в валюте РФ или иностранной валюте на территории РФ;
- Получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории РФ;
- Иные операции в валюте РФ, в отношении которых законодательством РФ не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

- Иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства РФ.

**3.1.1.2. Клиенты - юридические лица, индивидуальные предприниматели** могут совершать с использованием Карт следующие операции:

- Оплата расходов в валюте РФ, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе – с оплатой командировочных и представительских расходов, на территории РФ;
- Получение наличных денежных средств в валюте РФ для осуществления на территории РФ в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе с оплатой командировочных и представительских расходов;
- Иные операции в валюте РФ на территории РФ, в отношении которых законодательством РФ, в том числе нормативными актами Банка России, не установлен запрет (ограничение) на их совершение;
- Получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории РФ для оплаты командировочных и представительских расходов;
- Оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории РФ;
- Иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства РФ.

Банк устанавливает клиенту – юридическому лицу ограничения на снятие наличных денежных средств в валюте РФ в течение одного операционного дня.

**3.1.2. Обратиться в Банк с письменным Заявлением на перевыпуск Карты:**

- ✓ в случае Утраты карты;
- ✓ при изменении фамилии, имени Клиента/Держателя Карты;
- ✓ в случае Компрометации Карты;
- ✓ окончанием срока действия Карты;
- ✓ утерей ПИН-кода и др.

**3.1.3. Поменять свое кодовое слово**, путем личного обращения (явки) в Банк при условии успешного прохождения Идентификации на основании предъявленного документа, удостоверяющего личность.

**3.1.4. Обращаться в Банк для получения консультаций** - по телефону **+7(495)411-8844** ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству РФ дней, а так же обращаться в круглосуточную службу поддержки, оказываемую ПЦ по *многоканальным телефонным номерам: +7(495)785-1515 и 8(800)200-3022* и другим вопросам:

- предоставление информации справочного характера;
- предоставление информации по Карте:
  - ✓ о сумме доступного баланса;
  - ✓ о текущем статусе;
  - ✓ о действующих лимитах (лимитах авторизации);
  - ✓ об авторотационных запросах (за текущий календарный месяц);
  - ✓ о суммах непогашенных авторизаций;
  - ✓ о причинах отказа в проведении авторизации (в случаях, когда отказы зафиксированы в системе);
  - ✓ разъяснения, связанные с правилами пользования Картой;
  - ✓ решение спорных, конфликтных ситуаций (отказ в приеме к оплате Карты, отказ в авторизации) в режиме реального времени;
  - ✓ решение проблем по получению SMS-уведомлений при подключении к сервису SMS-информирование в случаях, когда причина указанных проблем носят технический характер.
- разблокировка Карт, заблокированных из-за неверно введенного PIN-кода;
- сброс счетчика неверных вводов Динамического пароля;
- изменение статуса Карты;

- ✓ на стороне ПЦ осуществляется изменение со статуса «Открыта» на статус «Потеряна», «Украдена», «Не активна», «Скомпрометирована»;
- ✓ на стороне Банка осуществляется изменение со статуса «Открыта» на «Потеряна», «Украдена», «Не активна», «Скомпрометирована», а также из статуса «Не активна», «Потеряна» в статус «Открыта». (*Статус Карты «Украдена» и «Скомпрометирована» изменению не подлежит*).

Информация предоставляется только после проведения Идентификации Держателя согласно п. 2.11. текущих Правил.

**3.1.5.** Клиент вправе отказаться от услуг Банка, оказываемых в рамках настоящих Правил, в том числе и в случае несогласия Держателя с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Правила и/или Тарифы, предоставив в Банк - Заявление на закрытии КС и прекращении действия Карты.

**3.2. Клиент (Держатель) Карты обязан:**

**3.2.1.** Неукоснительно выполнять требования настоящих Правил при совершении операций с использованием Карты/реквизитов Карты;

**3.2.2.** При оформлении Дополнительной карты к КС ознакомить Держателя Дополнительной Карты с условиями Договора, Тарифами Банка и требованиями текущими Правилами.

**3.2.3.** Клиент обязуется выполнять требования Правил при использовании Карт и при наличии Дополнительных карт обеспечить выполнение требований Правил Держателями Дополнительных карт.

**3.2.4.** Предоставлять в Банк необходимые и достоверные данные и документы для заключения Договора, открытия КС, оформления Карт, а также иную запрашиваемую Банком информацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и/или нормативными актами Банка России.

**3.2.5.** Предоставлять в Банк достоверную информацию для предоставления со стороны Банка сервиса «SMS-информирование»/«E-mail-информирование». Информация для связи признается достоверной, если у Банка на момент её использования для передачи сведений Клиенту отсутствуют данные об изменениях.

**3.2.6.** Уведомить Банк путем предоставления подтверждающих документов об изменениях: Ф.И.О., адреса регистрации по месту жительства или места пребывания, адреса фактического проживания, гражданства, реквизитов документов, удостоверяющих личность, данных документа, подтверждающих право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ (в случае если необходимость наличия указанных документов предусмотрена законодательством РФ и внутренних документах Банка), изменение контактной информации для связи с Клиентом в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их изменения.

*Банк не несет ответственности за последствия, возникшие в результате несвоевременного получения или неполучения информации об изменении сведений указанных в п.п.3.2.4. - 3.2.5. настоящих Правил.*

**3.2.7.** При получении Карты расписаться шариковой ручкой на специальной полосе, расположенной на обратной стороне Карты (подпись служит одним из способов идентификации Держателя при совершении операций по Карте);

**3.2.8.** Не разглашать свой ПИН-код и хранить его отдельно от Карты.

**3.2.8.1.** ПИН-код предоставляется Клиенту/Держателю в момент выдачи Карты в специальном запечатанном конверте (конверт обладает защитными элементами, не допускающими возможности вскрытия конверта без его повреждения, а также возможности получения секретной информации без вскрытия конверта).

**3.2.8.2.** Держатель Карты обязан хранить Пин-код в секрете, не наносить его на Карту, хранить его отдельно от Карты и ни при каких обстоятельствах не сообщать его третьим лицам.



3.2.8.3. Пин-код является аналогом собственноручной подписи Держателя при проведении операций с использованием Карты в Банкоматах и с помощью электронных терминалов.

**3.2.9.** Самостоятельно контролировать Операции по КС Карты и сопоставлять их с документами, составленными с использованием Карты/реквизитов Карты. Контролировать и обеспечивать достаточность средств на КС, необходимых для Операций и взимания Банком комиссий за проведение Операций по КС, предусмотренных Тарифами Банка, в том числе достаточность денежных средств для перевыпуска Карты в последний месяц срока действия Карты.

**3.2.10.** Сохранять не менее 6 (шести) месяцев от даты получения чеков по Операциям и документы, подтверждающие проведение операций с использованием Карты/реквизитов Карты (номера карты, имя держателя карты, срок действия, CVC-код) и предоставлять по запросу Банка;

**3.2.11.** Регулярно (не реже одного раза в месяц) получать Выписку по КС, знакомиться с её содержанием и производить сверку отраженных операций в Выписке.

Операции по КС считаются подтвержденными при следующих условиях:

- ✓ Клиент подтвердил свое согласие с информацией, указанной в полученной Выписке;
- ✓ Клиент не проинформировал Банк в момент получения Выписки о несогласии с отраженной в ней операцией;
- ✓ Клиент не запросил Выписку по истечению 3(трех) рабочих дней с момента окончания отчетного месяца;
- ✓ Клиент не запрашивал Выписку и не производил контроль отраженных Операций.

**3.2.12.** Клиент обязуется принимать все необходимые меры предосторожности и конфиденциальности (секретности) в целях предотвращения Компрометации и Утраты Карты, а также несанкционированного доступа к денежным средствам с помощью Карты, Реквизитов Карты. В случае подозрения Клиента о том, что к денежным средствам возможен несанкционированный доступ, Клиент обязан незамедлительно информировать об этом Банк в порядке, установленном п.5 настоящих Правил.

#### **4. Использование карты**

**4.1.** Выпущенная/перевыпущенная Карта выдается Держателю в статусе «Не активна». Для начала совершения Держателем Операций с использованием Карты, Держатель должен обратиться в Банк для проведения Активации карты. Активация карты осуществляется при обращении Держателя Карты в Банк лично (при условии предъявления документов - удостоверяющих личность) или путем обращения в Банк по телефону **+7(495)411-8844** ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству РФ дней) после проведения идентификации Держателя сотрудником Банка, согласно п.2.11. настоящих Правил.

**4.2.** Операция считается успешной при получении положительного ответа по Авторизации. Держатель Карты проставляет свою подпись на документе (слип/чек), для подтверждения проведения операции, за исключением случаев, когда Авторизация проводилась посредством ввода ПИН-кода.

**4.3.** В случае отказа от покупки сразу же после завершения операции, Держатель обязан потребовать отмены операции и получить чек об отмене. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в ТСП по Карте, должна быть проведена кредитовая операция с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром ТСП. Если сумма операции не поступит на КС в течение 30 (Тридцати) календарных дней, Держатель должен обратиться в Банк с письменным заявлением от своего имени и предъявить чек (слип).

**4.4.** При использовании Карты для оплаты товаров и услуг, как на территории Российской Федерации, так и за рубежом дополнительная комиссия не взимается.

- 4.5.** Держателю карты рекомендуется предъявлять документ, удостоверяющий личность, по просьбе сотрудников, проводящих операцию, при проведении операций с использованием Карты в ТСП.
- 4.6.** При получении наличных денежных средств с использованием банкомата Держателю карты необходимо ввести ПИН-код.
- 4.7.** В случае изъятия карты банкоматом, Держателю карты необходимо обратиться в банк, который обслуживает банкомат и заблокировать карту путем обращения в Банк по телефону **+7(495)411-88-44** ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству РФ дней), или в Процессинговый Центр по **многоканальным телефонным номерам: +7 (495) 785-15-15 и 8-800-200-30-22**. При обращении Держателя производится идентификация согласно п.2.11. настоящих Правил.
- 4.8.** При использовании Карты возможно совершение подряд не более 3 (Трех) неправильных попыток набора ПИН-кода. После четвертой ошибочной попытки ввода ПИН-кода Карта автоматически блокируется. Разблокировка Карты производится согласно п.3.1.4. настоящих Правил.
- 4.9.** При пользовании Карты в банкоматах и пунктах выдачи наличных денежных средств, не обслуживаемых Банком, может взиматься дополнительная комиссия, которая будет показана на экране банкомата в момент проведения операции и отражена в ежемесячной выписке по КС.
- 4.10.** За выпуск Карты, совершение операций по КС с использованием Карты Банком взимается вознаграждение (комиссия) в размере и порядке, установленных в Тарифах.
- 4.11.** Осуществляя Операции с использованием Карты через каналы связи (в том числе, через Интернет), Держатель Карты осознает (понимает), что указанные системы обмена данными не являются безопасным каналом для передачи реквизитов Карты и Распоряжений Клиента. Клиент соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при ее передаче через указанные системы обмена данными, а также риски совершения мошеннических Операций с использованием Карты/реквизитов Карты.
- 4.12.** В некоторых случаях осуществление Операций в ТСП возможно при отсутствии Держателя. При этом Держатель сообщает Реквизиты Карты ТСП по телефону, факсу, посредством систем электронной связи или иным способом. В этом случае Документы при совершении Операций составляются и существуют только в электронной форме. Для проведения данной Операции используется CVC2 или CVV2.
- 4.13.** В случае применения бесконтактного приложения «Бесконтактная карта» оплата товаров и услуг, выдача денежных средств через банкомат, осуществляется путем поднесения Держателем Карты на незначительное расстояние (2-5 см.) к оборудованию - без использования cardreader (считыватель карт) оборудования, при этом Карта не подлежит передаче кассиру ТСП. Операция оплаты с использованием бесконтактного приложения Карты производится быстрее, чем контактная операция. Оплата товаров и услуг в ТСП Бесконтактной картой может быть произведена как посредством бесконтактной Операции (в случае если терминал ТСП оборудован для обслуживания карт с бесконтактным приложением), так и посредством контактной операции, через cardreader (считыватель карт) оборудования.
- 4.14.** Держатель может пользоваться Картой до окончания срока ее действия.
- 4.15.** Клиенту необходимо предпринимать все возможные меры для предотвращения потери денежных средств с КС вследствие несанкционированного использования Карты, а именно:  
- предоставлять информацию о смене номера мобильного телефона или адреса электронной почты для направления сервиса «SMS-информирование»/«E-mail-информирование»;

- не передавать ПИН-код и/или Карту другим лицам, Картой имеет право пользоваться только ее Держатель;
- не записывать ПИН-код на Карте;
- не хранить ПИН-код вместе с Картой и не сообщать его другим лицам;
- не оставлять Карту в автомобиле или на рабочем месте;
- не сообщать данные Карты (номер Карты, Срок действия Карты) по телефону, за исключением случаев обращения в Банк по вопросам обслуживания Карты;
- не сообщать другим лицам Средства доступа, коды верификации, используемые для Аутентификации при проведении Операций в Интернете с применением Технологии 3D-Secure;
- обеспечить недоступность Карты/реквизитов Карты для использования другими лицами, хранить Карту при себе либо в месте, недоступном для других;
- регулярно проверять наличие Карты в месте ее хранения, особенно после длительного отсутствия (отпуск, командировка и т.п.);
- не предъявлять сразу несколько Карт при оплате за товары (услуги);
- не отвечать на послания по электронной почте, SMS-сообщения с запросами о личных данных или данных о Карте. Относиться с подозрением к любой компании или лицу, запрашивающему кодовую информацию, номер паспорта, номер Карты и её ПИН-код, размер Кредитного лимита, информацию о последних Операциях по Карте или другую конфиденциальную информацию;
- не отправлять конфиденциальную личную или финансовую информацию, если только Клиент не работает на защищенном ВЕБ-сайте;
- установить и постоянно обновлять программное обеспечение, защищающее компьютер/сотовый телефон и иное устройство, используемое для проведения Операций в сети Интернет, от сетевых атак, установки вредоносных программ и кражи персональной информации.

**4.16.** Оплата товаров/услуг/работ с использованием Карт в сети Интернет осуществляется на условиях и согласно порядку, действующему в Интернет-магазине, принимающем к оплате Карты.

## 5. Предоставление информации

**5.1.** Банк исполняет обязанность по сохранению банковской тайны, установленной действующим законодательством РФ.

**5.2.** Обо всех Операциях, проведенных по КС, Банк информирует Клиента путем формирования на бумажном носителе Выписки о проведенных и авторизованных операциях при обращении Клиента в Банк лично.

**5.3.** За информацией о доступном остатке, сумме Авторизованных операций Держатель вправе обратиться лично в Банк или по телефону согласно п.2.11. настоящих Правил.

**5.4.** Банк в исполнении требования ст. 9 Федерального закона № 161-ФЗ предоставляет сервис «SMS-информирование»/«E-mail-информирование» для направления информации Держателю, содержащую использование Карты/реквизитов Карты по операциям:

- авторизация при покупке или снятии наличных денежных средств в банкомате или POS-терминале;
- пополнение или списание с КС и отраженных по Карте;
- уведомление об отмене операции;
- финансовые операции без авторизации.
- об успешных или неуспешных попытках совершения операций и/или любом движении по Карте.

*! Динамический пароль по программе 3-D Secure Verified by Visa (VbV) и MasterCard SecureCode генерится в ПЦ при совершении операции с сети интернет и направляется Держателю путем SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя.*

*! Динамический пароль по программе 3-D Secure Verified by Visa (VbV) и MasterCard SecureCode не может быть направлен при подключении «E-mail-информирования».*

**5.4.1.** Банк информирует Держателя о совершении каждой операции с использованием Карты/реквизитов Карты путем направления Держателю соответствующего уведомления одним из способов:

- ✓ «SMS-информирование»;
- ✓ «E-mail-информирование».

**5.4.2.** Выпуск/перевыпуск Карты не осуществляется при отказе Клиента от сервиса «SMS-информирование»/«E-mail –информирование».

**5.4.3.** При перевыпуске Карты, вновь выпущенная Карта «наследует» подключенный к предыдущей Карте сервис «SMS-информирование»/«E-mail-информирование».

**5.4.4.** Сервис предоставляется согласно Тарифам Банка.

**5.4.5.** Для подключения «ОБЯЗАТЕЛЬНОГО» сервиса «SMS-информирование»/«E-mail-информирование»:

5.4.5.1. Клиент указывает номер мобильного телефона российского оператора связи в Заявлении на открытие счета и выпуск банковской карты АО «НК Банк»;

5.4.5.2. В случае невозможности предоставления номера мобильного телефона российского оператора связи, Клиент указывает в Заявлении на открытие счета и выпуск банковской карты АО «НК Банк» адрес электронной почты (E-mail).

**5.4.6.** В случае изменения номер мобильного телефона российского оператора связи или адреса электронной почты, Клиент уведомляет Банк путем оформления соответствующего заявления;

**5.4.7.** Сервис «SMS-информирование»/«E-mail-информирование» автоматически отключается при закрытии Карты.

**5.5.** Держатель считается уведомленным о совершении каждой Операции по Карте:

✓ В случае подключения сервиса «E-mail-информирование»: при получении от Банка уведомления на e-mail, указанный в Заявлении, днем получения Держателем уведомления является день получения Банком сообщения о доставке уведомления, зафиксированный сервером отправителя, вне зависимости от фактического восприятия получателем по причинам, которые находятся вне зоны контроля Банка.

✓ В случае подключения сервиса «SMS-информирование»: при получении от Банка SMS-уведомления, днем получения Держателем SMS-уведомления является день его отправления Банком, зафиксированный сервером отправителя, вне зависимости от фактического восприятия получателем по причинам, которые находятся вне зоны контроля Банка (телефон Держателя (Клиента) выключен, телефон Держателя (Клиента) находится вне зоны контроля Держателя (Клиента), сбой в работе оператора связи Держателя, расположение сотового телефона Держателя вне зоны обслуживания его оператором связи и т.д.).

*Сообщения направленные / полученные не от АО «НК Банк» не являются Уведомлениями в целях информирования Банком Держателя карты об операциях, осуществленных с использованием Карты/реквизитов Карты, в соответствии с*

*требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе».*

## **6. Утрата карты и/или выявление факта и ее использования без согласия Держателя карты**

**6.1. Порядок действий Держателя Карты по информированию Банка об утрате Карты и/или о ее использовании без его согласия (в том числе совершении несанкционированных операций), в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее по тексту - Реагирование):**

**Реагирование Держателя Карты включает в себя два взаимосвязанных (неразрывных) действия:**

**6.1.1. при утрате Карты и/или выявлении факта и ее использования без согласия Держателя.** Держатель карты НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО информирует об этом Банк устно по телефону +7 (495) 411-88-44 ежедневно (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству Российской Федерации дней) с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени или по тел. +7(495)785-15-15 / 8 800 200 30 22 - *круглосуточно*, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Операции с использованием Карты/реквизитов Карты.

**6.1.2. В случае утраты Карты и/или её использования без согласия Клиента** незамедлительно уведомлять Банк, обратившись в Банк с письменным заявлением об утрате Карты и/или её использовании без согласия Клиента, по установленной Банком форме, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Операции с использованием Карты/реквизитов Карты.

В случае невозможности представить письменное Реагирование Держателя Карты на бумажном носителе, оно должно быть направлено Банку:

✓ Заявление в произвольной форме на электронную почту Банка: **support\_card@nkbank.ru.**

✓ На сайте Банка в сети Интернет (<http://www.nkbank.ru/>) в разделе Банковские карты размещен сервис «Оповещение» для формирования и направления на электронный адрес Банка уведомления об утрате карты или использование карты без согласия Клиента.

**6.2.** Банк фиксирует и хранит полученные Реагирования Держателей Карт не менее трех лет от даты их получения.

При невыполнении Держателем Карты любого из условий, указанных в п. 6.1.1. и 6.1.2 настоящих Правил, лишает Клиента (Держателя) права ссылаться на обстоятельства Утраты Карты и/или её использования без согласия Держателя Карты/реквизитов Карты, как основания для приостановления Банком операций с использованием Карты и возмещения Банком ущерба.

**6.3.** При рассмотрении Банком Реагирования Клиента, связанных с оспариванием Клиентом операций, совершенных с использованием Карты (Реквизитов Карты), в целях разрешения ситуации Банком могут проводиться необходимые процедуры/мероприятия в соответствии с правилами Платежных систем. Результаты проведения таких процедур/мероприятий могут использоваться Банком в качестве доказательств (в любых процессуальных действиях) при рассмотрении спорных ситуаций.

С момента получения Банком Реагирования Держателя Карты сделанного в виде устного сообщения посредством телефонной связи (с последующим представлением письменного заявления по установленной Банком форме), или представленного в Банк на бумажном носителе, содержащего информацию о выявленном факте утраты Карты и/или выявления

факта её использования без согласия Держателя Карты и до урегулирования возникшей ситуации Банком осуществляется Блокировка Карты, путем изменения статуса Карты.

**6.4.** При обнаружении Карты, ранее заявленной в качестве утраченной, Держатель обязан незамедлительно известить об этом Банк по телефону +7(495)411-8844 ежедневно (кроме субботы и воскресенья, праздничных и нерабочих по законодательству Российской Федерации дней) с 9.00 часов до 18.00 часов по московскому времени и вернуть обнаруженную Карту в Банк. Запрещается использование Карты, которая была заявлена в качестве утраченной.

## **7. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила и/или Тарифы**

**7.1.** В одностороннем порядке вносить изменения в Правила и Тарифы, извещая об этом Клиента за 10 дней до даты вступления их в силу. Уведомление Клиента об изменении Правил осуществляется путем размещения объявлений на информационных стендах в помещениях Банка, доступных для Клиента, и на сайте Банка в сети Интернет (<http://www.nkbank.ru/>).

**7.2.** Банк, не несет ответственности за последствия, связанные с тем, что новая редакция Правил и/или Тарифов, опубликованная в порядке и сроки, установленные Настоящими Правилами, не была своевременно изучена и/или не была правильно понята Клиентом.

**7.3.** В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Правила и/или Тарифы, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений прекратить использование Карт и вернуть их в Банк.

## **8. Заключительные положения**

**8.1.** Банк не несет ответственность в том случае, когда Карта по каким-либо причинам не была принята к оплате ТСП, а также в случае повреждения Карты в результате неисправности используемого при обслуживании Карты оборудования, не принадлежащего Банку.

**8.2.** Банк не несет ответственности в том случае, когда установление лимитов на снятие наличных денежных средств в банкоматах других банков может в какой-то степени затронуть интересы Держателя.

**8.3.** Банк, являясь собственником Карты, имеет право в случае нарушения Держателем Карты настоящих Правил, а также по иным причинам, заблокировать Карту или дать распоряжение на изъятие Карты при проведении операции.

**8.4.** Использование Клиентом карты может быть приостановлено или прекращено Банком на основании полученного от клиента заявления или по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования карт в соответствии с договором и настоящих Правил.

### **Акционерное общество «НК Банк»**

125047, г. Москва, Миусская площадь, д.2

Телефон: +7 (495) 411-8844;

Факс: +7 (495) 411-6999

e-mail: [support\\_card@nkbank.ru](mailto:support_card@nkbank.ru)