

«УТВЕРЖДЕНО»

Председателем Правления
КБ «МКБ» (ПАО)

Приказ № 61
от «24» марта 2020 года

Действуют с 28.03.2020

ПАМЯТКА

«О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ» КБ «МКБ» (ПАО)

Уважаемый Держатель банковской карты КБ «МКБ» (ПАО)!

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

1. Настоящая Памятка предназначена для Держателей банковских (платежных) карт КБ «МКБ» (ПАО) (далее – Банк) – Клиентов, Представителей Клиентов, взаимоотношения с которыми закреплены: Договором банковского счета на выпуск и обслуживание банковских карт/Условиями выпуска и обслуживания банковской карты для физических лиц (в валюте Российской Федерации, Долларах США или Евро), Договором о порядке выпуска и обслуживания международных банковских карт для сотрудников организации, работников Корпоративных клиентов – на чье имя выпущены и обслуживаются данные Карты в рамках действующих Правил предоставления и пользования банковскими картами КБ «МКБ» (ПАО).

2. Общие требования при получении и использовании Карты и ПИН-кода.

2.1. В целях проверки правильности нанесения на Карту имени и фамилии Держателя, типа Карты и наличия необходимых реквизитов Вам необходимо при получении Карты проверить:

- логотип платежной системы
- тип Карты
- номер Карты
- имя и фамилию Держателя Карты
- дату окончания срока действия Карты.

При оформлении Заявления на выпуск Карты, Вам необходимо предоставить сотруднику Банка Кодовое слово, необходимое для дальнейшей дистанционной идентификации при обращении по телефону в Банк или Контакт-центр Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ.

Помните, что если вы забыли или не предоставили в Банк Кодовое слово, Банк не сможет провести Вашу Дистанционную идентификацию при обращении в Банк, Контакт-центр Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ.

Каждое следующее предоставленное Клиентом Банку Заявление на выпуск Карты/Заявление об изменении личных данных Держателя Карты (по форме, установленной Банком), в котором указано Кодовое слово, изменяет Кодовое слово, указанное Клиентом в предыдущем Заявлении на предоставление Карты/Заявлении об изменении личных данных Держателя Карты.

Держателю Карты запрещается сообщать Кодовое слово третьим лицам, хранить Кодовое слово вместе с Картой или наносить Кодовое слово на Карту.

2.2. При получении Карты поставьте свою подпись на оборотной стороне Карты в поле «Образец подписи». Обращаем внимание, что Карта без подписи Держателя на оборотной стороне является недействительной.

2.3. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги (также избегайте сгибания Карты).

Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте, а также отдельно от наличных денег и документов.

В целях снижения рисков проведения несанкционированных операций по картам и счетам клиентов, Банк запрещает хранить Карты (их реквизиты) совместно с мобильным телефоном, номер которого был указан Держателем в составе информации для связи с Клиентом.

Если в результате повреждения карты, ее использование стало невозможным при проведении операций, незамедлительно обратитесь в Банк для ее сдачи и получения новой карты.

2.4. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте для использования третьим лицам, в том числе родственникам, Карту и информацию о ее реквизитах (**включая значение Кода безопасности**). **Только физическое лицо - Держатель, чьи фамилия и имя нанесены на Карту, имеет право использовать Карту. Код безопасности должен использоваться только при подтверждении проведения операций с использованием реквизитов Карты.**

2.5. Держателю вместе с Картой предоставляется ПИН-код в целях идентификации Держателя при совершении операций с использованием Карты.

2.5.1. Банк предоставляет Держателю ПИН-код на бумажном носителе (выдает специальный запечатанный конверт (ПИН-конверт) в день выдачи Карты) при первоначальном выпуске/перевыпуске Карты.

Разблокирование Карты в этом случае происходит автоматически при совершении первой операции с вводом ПИН-кода в любом банкомате на территории РФ (например, при запросе баланса).

Если вами получен ПИН-конверт, то убедитесь, что он не вскрыт и не имеет физических повреждений. При вскрытии ПИН-конверта обеспечьте недоступность ПИН-кода третьим лицам.

2.5.2. Для полноценного использования Карты Держателю необходимо активировать указанный в ПИН-конверте ПИН-код, совершив первую операцию с вводом ПИН-кода в любом банкомате на территории РФ.

2.5.3. ПИН-код необходим при получении наличных денежных средств и оплаты услуг посредством банкоматов, получении наличных денежных средств в Банке/Банке-спонсоре ПАО Банк ЗЕНИТ/других банков или при оплате товаров (работ, услуг) в Предприятиях торговли (услуг).

Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода, иначе Вы рискуете заблокировать Карту после 3 (Трех) попыток ввода неправильного ПИН-кода.

2.6. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам (включая родственников и знакомых), сотрудникам любых организаций, кассирам и лицам, «помогающим» Вам в использовании Карты,

а также при совершении операций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.7. Запрещается хранение данных о ПИН-коде на любых носителях.

2.8. В случае порчи Карты (механических повреждений или повреждений магнитной полосы, микропроцессора), а также в случае утраты ПИН-кода по Корпоративной карте, необходимо обратиться в Банк и оформить Заявление (по форме, установленной Банком), указав причину перевыпуска Карты.

В случае если Карта предоставлена:

- **Клиенту**, то необходимо обращение Клиента с письменным Заявлением в Банк;
- **Представителю Клиента**, то необходимо обращение Клиента и Представителя Клиента с письменным Заявлением в Банк;
- **Корпоративному клиенту**, то необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным Заявлением в Банк.

2.9. Телефон Банка и Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ указан на оборотной стороне Карты. Дополнительно, при получении Карты, запросите адрес (для личных обращений) и номера

контактных телефонов Банка. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка, Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ. По всем вопросам, связанным с Картами, следует обращаться в Банк и в Контакт-центр Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ, либо в службу поддержки соответствующей платежной системы.

Контактные телефоны Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ:

+7 (495) 967-11-11, +7 (495) 937-07-35; +7 (495) 777-57-05, либо *0667 (короткий номер для звонков с мобильного телефона).

Бесплатный телефон по России: 8-800-500-66-77.

Факс: +7 (495) 933-03-66, +7 (495) 937-07-36.

КБ «МКБ» (ПАО): +7 (495) 748-53-53 (в рабочее время с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00).

2.10. В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя) Держателю необходимо незамедлительно после обнаружения указанного факта обратиться в Банк/ Банк-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ по телефонам, указанным в п.2.9. и в разделе 9 настоящей Памятки, и после успешного проведения Банком/Банком-спонсором ПАО Банк ЗЕНИТ процедуры Дистанционной идентификации Держателя Карты сообщить о произошедшем.

В кратчайшие сроки после устного обращения в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ об утрате, хищении либо об обнаружении фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя Карты) Клиенту необходимо лично представить в Банк письменное Заявление на прекращение расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, либо Заявление на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком).

В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя Карты), Клиент/Корпоративный клиент имеет право предоставить в Банк письменное Заявление на выпуск новой Карты (по одной из форм, установленных Банком). В случае если по данному Заявлению предоставляется новая Карта:

- **Клиенту**, то необходимо обращение Клиента с письменным заявлением в Банк;
- **Представителю Клиента**, то необходимо обращение Клиента и Представителя Клиента с письменным Заявлением в Банк;
- **Корпоративному клиенту**, то необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным Заявлением в Банк.

2.11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, личных данных (данных документа, удостоверяющего личность, контактных телефонов и иных сведений о Держателе Карты), при утрате Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами, находящимися на СКС, со стороны третьих лиц.

В случае, если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, личных данных, позволяющих совершить неправомерные действия со средствами на СКС, а также, если Карта была утеряна, Держателю Карты необходимо немедленно обратиться в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ и следовать указаниям работника Банка/Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ.

2.12. Обращаем внимание, что Держатель Карты несет ответственность (принимает на себя риск) по всем операциям, связанным с несанкционированным списанием денежных средств с СКС:

по авторизованным операциям – до момента приостановления Банком предоставления Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, после Вашего обращения в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ по телефонам, указанным в п.2.9. и в разделе 9 настоящей Памятки либо на основании предоставленного в Банк письменного Заявления на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком) в соответствии с Правилами. В случае если Карта предоставлена:

- **Клиенту/Представителю Клиента**, необходимо обращение Клиента с письменным Заявлением в Банк;
- **Корпоративному клиенту**, необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным Заявлением в Банк;

по неавторизованным операциям – до момента прекращения Банком расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карт или их реквизитов, на основании предоставленного в Банк письменного Заявления на прекращение расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карт или их реквизитов, по форме, установленной Банком, в соответствии с Правилами. В случае если Карта предоставлена:

- **Клиенту/Представителю Клиента**, необходимо обращение Клиента с письменным Заявлением в Банк;
- **Корпоративному клиенту**, необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным Заявлением в Банк.

2.13. Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ имеет право приостановить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, либо прекратить действие Карты (распорядиться об изъятии Карты) в следующих случаях:

- при нарушении Держателем Правил;
- если у Банка возникают подозрения в том, что операции с использованием Карты или ее реквизитов осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- по усмотрению Банка (в том числе в целях снижения рисков возникновения каких-либо убытков), включая, но не ограничиваясь одним из вариантов:
 - при совершении с использованием Карты некорректной, непропорциональной, проводимой с риском для Держателя операции;
 - при наличии у Банка подозрений несанкционированного использования Карты или ее реквизитов третьими лицами (в том числе при обнаружении факта компрометации Карты);
 - при получении Банком из платежных систем сведений о компрометации Карты;
 - при выявлении Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты или ее реквизитов.
 - **при введении в отношении Клиента какой-либо процедуры, применяемой в деле о банкротстве в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;**
 - **при наличии ограничений на проведение операций по банковским счетам со стороны надзорных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.**

При этом Банк информирует Держателя банковской карты о приостановлении или прекращении ее использования путем направления Держателю SMS-сообщения с указанием причины такого приостановления или прекращения в день такого приостановления или прекращения на номера мобильных телефонов, ранее указанных в анкетных данных Держателя банковской карты или представленные Держателем банковской карты в письменном заявлении, поданном Банку в установленном порядке.

Для возобновления предоставления Авторизаций по Карте, предоставленной Клиенту/Представителю Клиента, заблокированной Банком в одностороннем порядке, Клиент вправе обратиться в Банк и оформить письменное Заявление на приостановление/возобновление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком). При этом решение о разблокировке Карты принимается Банком индивидуально по каждому случаю.

Для возобновления предоставления Авторизаций по Карте, предоставленной Корпоративному клиенту, заблокированной Банком в одностороннем порядке, приостановление/возобновление предоставления Авторизаций осуществляется Банком при обращении Корпоративного клиента и Держателя в Банк и оформлении письменного Заявления (по форме, установленной Банком). При этом решение о разблокировке Карты принимается Банком индивидуально по каждому случаю.

При обращении Клиента/Корпоративного клиента в Банк с целью разблокировки утраченной Карты в случае ее возврата третьими лицами Банк осуществляет только перевыпуск Карты.

2.14. Клиент по собственной инициативе имеет право приостановить/возобновить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, путем:

- в целях приостановления предоставления Авторизаций – обращения в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ по телефонам, указанным в п.2.9. и в разделе 9 настоящей Памятки либо предоставления в Банк письменного Заявления на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком) либо с использованием Услуги SMS-инфо;

- в целях возобновления предоставления Авторизаций – предоставления в Банк письменного заявления на возобновление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком).

2.15. Регулярно проверяйте состояние СКС. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с СКС рекомендуется установить суточный лимит на сумму операций по Карте и обязательно оформить Услугу SMS-инфо. Это позволит Вам получать информацию об операциях, совершаемых с использованием Карты или ее реквизитов: оплате товаров (работ, услуг) и снятии наличных (для карт, предоставленных Корпоративным клиентам, суточный лимит не устанавливается).

2.16. При получении просьбы от третьих лиц сообщить личные данные или Реквизиты Карты, в том числе ПИН-код – не сообщайте их. Позвоните в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ и сообщите о данном факте по телефонам, указанным в п.2.9. и п. 9 настоящей Памятки.

2.17. **Запомните!** Личные данные и информация о Карте, в том числе Кодовое слово, **за исключением ПИН-кода**, сообщаются сотруднику Банка/Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ при выполнении процедуры Дистанционной идентификации Держателя. Дистанционная идентификация Держателя проводится Банком/ Банком-спонсором ПАО ЗЕНИТ только в случае обращения Держателя в Банк/Банк-спонсор ПАО ЗЕНИТ. **Банк/Банк-спонсор ПАО ЗЕНИТ (работник Банка, Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ) по своей инициативе не обращается к Держателю, чтобы провести процедуру Дистанционной идентификации Держателя.**

2.18. **Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени любой организации, в том числе Банка/ Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ предлагается предоставить личные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.**

2.19. В целях безопасного информационного взаимодействия с Банком следует использовать только номера телефонов/факсов, почтовые адреса, название сайта Банка и адреса электронной почты, указанные в официальных документах Банка.

Банк направляет SMS-сообщения, используя подпись отправителя «**mcombank**» об операциях с использованием карт и/или их реквизитов и подпись отправителя «**MCOMBANK**» для направления уведомления о приостановлении исполнения распоряжения Держателя, о режиме работы в выходные и праздничные дни, а также для направления поздравлений.

2.20. Обязательно сообщайте в Банк об изменении Вашего номера телефона и личных данных.

3. Тарифы.

3.1. При ознакомлении с Тарифами обратите внимание на размер комиссии при снятии наличных в банкоматах Банка, в подразделениях и банкоматах Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ и банкоматах других банков. Проанализируйте Тарифы для использования Карты при оплате товаров и услуг и безналичных перечислениях денежных средств.

3.2. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с изменениями и дополнениями, вносимыми в Тарифы, до вступления в силу таких изменений или дополнений Вы обязаны с необходимой периодичностью самостоятельно или через третьих лиц обращаться в Банк и/или посещать официальный сайт Банка www.mcombank.ru для получения сведений об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Правила и/или Тарифы.

4. Операции с Картой.

4.1. В случае если Карта предоставлена Клиенту/Представителю Клиента на условиях, предусмотренных Тарифами:

оплачивать товары (работы, услуги) в Предприятиях торговли (услуг) без комиссий. К услугам, в том числе относятся:

- покупка авиа- и железнодорожных билетов;
- бронирование гостиниц и аренда автомобиля и т.д.;
- оплачивать товары и услуги в кредит (за счет лимита овердрафта, в случае его установления);
- оплачивать товары и услуги по телефону или в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях Банка, обслуживающих Держателей;
- вносить наличные денежные средства через банкоматы Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ и банков-партнеров (список банков-партнеров публикуется на официальном сайте Банка);
- вносить наличные денежные средства через пункты приема наличных в кассе Банка;

- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях других банков, обслуживающих Держателей;
- осуществлять следующие операции в банкоматах Банка:
 - оплата услуг ЖКХ;
 - оплата услуг мобильной связи, коммерческого телевидения, услуг Интернет-провайдеров, также услуг местной телефонной связи;
 - перечисление денежных средств с одного СКС на другой СКС с использованием Карты (с учетом ограничений, предусмотренных Тарифами).

4.2. В случае если Карта предоставлена работнику Корпоративного клиента, возможно проведение следующих операций:

- получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации для осуществления на территории Российской Федерации в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе с оплатой командировочных и представительских расходов;
- оплата расходов в валюте Российской Федерации, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе с оплатой командировочных и представительских расходов, на территории Российской Федерации;
- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации для оплаты командировочных и представительских расходов;
- оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации.

Получение наличных денежных средств в иностранной валюте на территории Российской Федерации с использованием Карты, предоставленной работнику Корпоративного клиента, запрещено!

5. Требования безопасности при совершении операций с использованием Карты в банкомате

5.1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например: в государственных учреждениях, в Банке, подразделениях Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ/других банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

5.2. Обратите внимание на наличие контактных телефонов и адреса банка, обслуживающего банкомат, которые должны быть указаны на банкомате.

5.3. **Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.**

5.4. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

5.6. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие следов вскрытия или повреждения, а также на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема Карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанных случаях воздержитесь от использования такого банкомата и сообщите о них работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.7. В случае если клавиатура или место для приема Карт (прорезь) банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.8. В целях предотвращения мошенничества в приемном устройстве банкомата может использоваться технология неравномерного движения Карты (в виде характерного «дрожания») при приеме/возврате Карты банкоматом. Это не является свидетельством неисправности банкомата. В указанном случае не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту или вытащить Карту в/из приемного устройства банкомата либо ускорить ее движение. Если Карта не вставляется в приемное устройство банкомата, воздержитесь от использования такого банкомата.

5.9. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

5.10. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого

банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата Карты. Обязательно сообщите о данном случае работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.11. Не забудьте получить деньги, Карту и чек после завершения операций по снятию наличных средств. В противном случае деньги и Карта по истечении определенного времени могут быть задержаны банкоматом.

5.12. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека при его запросе, затем положить денежные средства в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

5.13. Следует сохранять распечатанные банкоматом чеки для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по СКС.

5.14. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах.

5.15. Если при проведении операции банкомат не возвращает Карту, не выдает наличные средства либо выданная сумма не соответствует запрошенной сумме, а также если банкомат изъясляет денежные средства, позвоните по телефону, указанному на банкомате, объясните обстоятельства произошедшего. Необходимо также в данных случаях обратиться в Банк/Банк-спонсор ПАО Банк ЗЕНИТ по телефонам, указанным в п.2.9. и п. 9 настоящей Памятки и после успешного прохождения Дистанционной идентификации сообщить работнику Банка о произошедшем и следовать его дальнейшим указаниям.

6. Требования безопасности при использовании Карты для безналичной оплаты товаров (работ, услуг)

6.1. Не используйте Карты в Предприятиях торговли (услуг), не вызывающих доверия.

6.2. Требуя проведения операций с Картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших личных данных, указанных на Карте.

6.3. Убедитесь, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует общей сумме покупки. В случае обнаружения ошибки немедленно пригласите администратора торгового зала и позвоните в Банк, где Вас проконсультируют о дальнейших действиях.

6.4. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас предоставить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), подписать чек и/или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

6.5. Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название Предприятия торговли (услуг).

6.6. В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по СКС.

6.7. Потребуйте выполнения операции «ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ» для возврата средств на Карту и получите чек на списание и «отмену/возврат» в случае, если с СКС ошибочно списали деньги.

6.8. Сохраняйте чеки до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны с СКС, а также не менее 4 (Четырех) календарных месяцев с даты совершения операций оплаты покупок, операций «ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ». Держатель обязан хранить и по требованию Банка предоставлять чеки или слипы, оформленные при совершении операции с использованием Карты или ее реквизитов.

6.9. Помните, если Предприятие торговли (услуг) принимает к оплате банковскую карту конкретной платежной системы, то оно должно принимать ее независимо от банка, выпустившего банковскую карту.

6.10. При изъятии Карты Предприятием торговли (услуг) потребуйте составления Акта об изъятии Карты с указанием даты, времени и причины изъятия. Незамедлительно обратитесь в Банк по телефонам, указанным в п.2.9. и п. 9 настоящей Памятки и после успешного прохождения Дистанционной идентификации сообщите о произошедшем изъятии Карты, адресе расположения Предприятия торговли (услуг), наименование банка, обслуживающего

Предприятие торговли (услуг), и следуйте дальнейшим указаниям работника Банка/Банка-спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ.

7. Требования безопасности при совершении операций с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. В случае проведения операции с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

7.1.1. Вам необходимо ввести на сайте Предприятия торговли (услуг)/в системе дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурсе сторонней организации следующую информацию:

- имя и фамилию Держателя Карты (так, как они напечатаны на лицевой стороне Карты);
- номер Карты (полностью);
- срок действия Карты;
- Код безопасности CVC2 / CVV2.

Операция МО/ТО (Mail Order/Telephone Order) – операция по оплате товаров (работ, услуг) в Предприятии торговли (услуг), выполняемая Держателем дистанционно путем передачи информации о реквизитах своей Карты и разрешения на их использование Предприятием торговли (услуг) для оплаты товаров (работ, услуг). Такой операцией является, например: бронирование отеля или аренда автомобиля, при котором реквизиты Карты сообщаются в целях списания штрафов при неисполнении условий бронирования (аренды).

7.1.2. Не указывайте ПИН-код при заказе товаров и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также по телефону/факсу и электронной почте.

7.1.3. Пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных Предприятий торговли (услуг)/систем дистанционного обслуживания клиентов других банков/интернет-ресурсов сторонних организаций.

7.1.4. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить операции, т.к. похожие адреса могут использоваться злоумышленниками для хищения или мошеннического завладения информацией о Реквизитах Карты и/или их несанкционированного использования, осуществления других неправомерных действий.

7.1.5. Не сообщайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и по электронной почте личные данные, пароли доступа к ресурсам Банка, лимиты и историю операций по Карте (СКС).

7.2. В случае проведения Операции МО/ТО (*Операция МО/ТО (Mail Order/Telephone Order) – операция по оплате товаров (работ, услуг) в Предприятии торговли (услуг), выполняемая Держателем дистанционно путем передачи информации о реквизитах своей Карты и разрешения на их использование Предприятием торговли (услуг) для оплаты товаров (работ, услуг). Такой операцией является, например: бронирование отеля или аренда автомобиля, при котором реквизиты Карты сообщаются в целях списания штрафов при неисполнении условий бронирования (аренды).* . :

7.2.1. Вам, как правило, будет необходимо предоставить по электронной почте или факсу письменное разрешение Предприятию торговли (услуг) на проведение без Вашего присутствия Операции МО/ТО, в котором должна содержаться следующая информация:

- номер Карты (полностью);
- срок действия Карты;
- имя и фамилию Держателя Карты (так, как они напечатаны на лицевой стороне Карты)(на усмотрение Предприятия торговли (услуг));
- иная информация на усмотрение Предприятия торговли (услуг), предоставление которой не запрещено в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В ряде случаев у Вас могут запросить дополнительно Код безопасности CVC2 / CVV2 , который следует сообщать Предприятию торговли (услуг) только по телефону в условиях, обеспечивающих конфиденциальность разговора (для исключения возможности для третьих лиц получения информации о Коде безопасности CVC2 / CVV2).

7.2.2. Не сообщайте ПИН-код при заказе товаров и услуг, в том числе по телефону/факсу и электронной почте.

7.2.3. Пользуйтесь услугами только известных и проверенных Предприятий торговли (услуг).

7.2.4. Обязательно убедитесь в правильности контактов, по которым Вы обращаетесь с заказом в Предприятие торговли (услуг).

7.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с СКС рекомендуется для оплаты покупок в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, осуществления Операций МО/ТО использовать отдельную Карту с установленным лимитом.

7.4. При совершении операций с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Операций МО/ТО Вы должны осознавать, что почта, телефон, факс или Интернет не являются безопасными каналами связи и в соответствии с Правилами Вы несете все риски, связанные с возможным нарушением сохранности информации о Реквизитах Карты и аналоге собственноручной подписи, возникающие вследствие использования таких каналов связи.

7.5. При осуществлении покупки путем совершения операции с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо в случае передачи личной информации и/или информации о Карте (СКС) по электронной почте (за исключением Кода безопасности CVC2 / CVV2 в соответствии с п. 7.2.1 настоящей Памятки) необходимо использовать только свой компьютер и(или) мобильное устройство в целях сохранения конфиденциальности личных данных и/или информации о Карте (СКС).

7.6. В случае если при совершении операции с Картой в Интернете, Операции МО/ТО используется чужой компьютер и(или) мобильное устройство, запрещается сохранять на нем личные данные и другую информацию, в том числе о Карте (СКС), а после завершения всех операций нужно убедиться, что личные данные и другая информация, в том числе о Карте (СКС), не сохранились (при совершении операций по Карте в Интернете вновь загрузите в браузере WEB- страницу продавца, на которой совершались покупки). Сохраняя данные на личном либо используемом чужом компьютере и(или) мобильном устройстве, Вы принимаете на себя риски утраты конфиденциальности личных данных и/или информации о Карте (СКС).

7.7. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ). Это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения, что позволит снизить риск перехвата и/или несанкционированного использования личной информации и Реквизитов Карты злоумышленниками – сторонними лицами при совершении операций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и Операций МО/ТО.

8. Требования безопасности при проведении операций с использованием Реквизитов Карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с применением программы Verified by Visa / MasterCard SecureCode

8.1. При оплате товаров (работ, услуг) с использованием Реквизитов Карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в Предприятиях торговли (услуг), поддерживающих программу Verified by Visa / MasterCard SecureCode обязательное наличие логотипа «Verified by Visa» / «MasterCard SecureCode на сайте Предприятия торговли (услуг). Программа Verified by Visa / MasterCard SecureCode применяется для всех типов Карт соответствующей Платежной системы и позволяет Банку аутентифицировать Держателя Карты, который проводит операцию с использованием Реквизитов Карты.

8.2. Для проведения указанных в п. 8.1 настоящей Памятки операций необходимо ввести на сайте Предприятия торговли (услуг)/в системе дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурсе сторонней организации следующую информацию:

- номер Карты,
- срок действия Карты,
- а также – по требованию Предприятия торговли (услуг)/системы дистанционного обслуживания клиентов другого банка/интернет-ресурса сторонней организации – имя и фамилию Держателя Карты в латинской транслитерации (так, как указано на Карте) и Код безопасности CVC2 / CVV2.

8.3. После ввода всей указанной в п. 8.2 настоящей Памятки информации Вы будете автоматически переадресованы на сайт Банка-спонсора ПАО Банк Зенит. На сайте Банка-Спонсора ПАО Зенит в специализированной форме, содержащей детали проводимой операции, для подтверждения операции у Вас будет запрошен SMS-код:

8.3.1. На номер мобильного телефона, предоставленный банку в составе информации для связи с Клиентом, Банк направит SMS-сообщение, содержащее:

- SMS-код;
- название Предприятия торговли (услуг)/системы дистанционного обслуживания клиентов
- другого банка/интернет-ресурса сторонней организации;
- сумму проводимой операции.

8.3.2. SMS-код может быть использован только 1 (Один) раз и только для подтверждения той операции, при проведении которой он был автоматически сформирован Банком.

8.3.3. Получив SMS-код, Вы должны проверить детали операции, отраженные в SMS-сообщении и специализированной форме Банка, и ввести в соответствующее поле полученный SMS-код.

8.3.4. После правильного введения SMS-кода (аутентификация Держателя Банком будет считаться проведенной успешно, и операция считается совершенной лично Держателем) Вы будете переадресованы обратно на сайт Предприятия торговли (услуг)/в систему дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурс сторонней организации, где по итогам положительного результата Авторизации операции будет указано, что операция прошла успешно.

8.3.5. Если SMS-код будет введен Вами неправильно, то в специализированной форме Банка будет отражено информационное сообщение о неправильно введенном SMS-коде, а также о повторной отправке Банком SMS-сообщения с новым SMS-кодом.

Получив новый SMS-код, Вы должны осуществить действия согласно пп. 8.3.3 – 8.3.4 настоящей Памятки.

8.3.6. Количество попыток на ввод SMS-кода – 3 (Три). После 3 (Третьей) попытки ввода SMS-кода аутентификация Держателя Банком считается непройденной и Вы будете автоматически переадресованы обратно на сайт Предприятия торговли (услуг)/в систему дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурс сторонней организации.

8.4. Банк отказывает Держателю в совершении операции в следующих случаях:

- Держатель отказался подтвердить совершаемую операцию полученным от Банка SMS-кодом,
- Держатель не предоставил в Банк либо не обновил информацию о номере мобильного телефона в порядке, предусмотренном Правилами.

Использование SMS-кода в качестве аналога собственноручной подписи Держателя Карты исходит из принципа персонального (единоличного) использования Держателем мобильного телефона с номером, на который Банком посредством SMS-сообщения направляется SMS-код, и самостоятельного обеспечения Держателем Карты хранения данного мобильного телефона способом, делающим его недоступным третьим лицам.

9. Реквизиты Банка:

«Международный коммерческий банк» (публичное акционерное общество)

Краткое наименование: КБ «МКБ» (ПАО)

Полное наименование на английском языке: «International commercial bank»

Краткое наименование на английском языке: «ICB»

Регистрационный номер лицензии Банка России: № 2524

ОГРН: 1027700053776

ИНН 2465029704 КПП 772501001

БИК 044525319, Корреспондентский счет 30101810645250000319 в ГУ Банка России по Центральному федеральному округу

Адрес местонахождения: 115280, Российская Федерация, город Москва, Пересветов переулок, дом 2/3, подъезды № 1,2.

Контактная информация:

Телефон/Факс многоканальный: +7 (495) 748-53-53

Адрес официального сайта Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (веб-сайт): www.mcombank.ru, Электронная почта (E-mail): info@combank.ru

Контакт-центр Банка спонсора ПАО Банк ЗЕНИТ

Адрес: Российская Федерация, 117638, г. Москва, Одесская ул., д. 2.

Официальный сайт: www.zenit.ru

Адрес электронной почты Контакт-центра: cardsupport@zenit.ru

Телефон Контакт-центра: +7 (495) 967-11-11, +7 (495) 937-07-35; +7 (495) 777-57-05, либо *0667
(короткий номер для звонков с мобильного телефона).

Бесплатный телефон по России: 8-800-500-66-77.

Факс: (+7 495) 933-03-66, (+7 495) 937-07-36.