

Приложение № 12

к Правилам предоставления и обслуживания

международных расчетных корпоративных карт

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ МЕЖДУНАРОДНЫХ РАСЧЕТНЫХ КОРПОРАТИВНЫХ КАРТ АО БАНК «НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДРТ»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Корпоративная банковская карта (далее – Карта) выпущена АО Банк «Национальный стандарт» в порядке и в соответствии с Договором, заключенным с юридическим лицом/ индивидуальным предпринимателем (далее – Клиент), от имени и по поручению которого уполномоченное лицо Клиента (далее – Держатель) совершает с использованием указанной Карты операции по Счету Клиента, открытому в рамках указанного Договора.

1.2. Карта является собственностью Банка и передается Держателю во временное пользование.

1.3. Карта выпускается на определенный срок. Год и месяц, по окончании которого истекает срок действия Карты, указываются на лицевой стороне Карты. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно.

 1.4. При получении Карты Держатель проставляет собственноручную подпись на специальной полосе для подписи на оборотной стороне Карты.

1.5. Карта предоставляет Держателю карты возможность совершать Операции как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами в точках обслуживания, имеющих рекламные указатели о приеме соответствующих типов Карт.

1.6. Карта может использоваться для осуществления 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 представительских и командировочных расходов;

- безналичной оплаты расходов в валюте Российской Федерации, связанных с хозяйственной деятельностью Клиента, в том числе с оплатой представительских и командировочных расходов;

- иных операций в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации для оплаты командировочных и представительских расходов;

- безналичной оплаты командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;

- иных операций в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.

1.7. В целях идентификации Держателя при проведении Операций с использованием Карты Держателю одновременно с Картой предоставляется ПИН-код. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Держателя и должен быть недоступен третьим лицам.

Операции, произведенные с использованием реквизитов Карты (в том числе номера карты и/или срока действия и/или кода CVV2/CVC2 при его запросе) признаются совершенными Держателем и оспариванию не подлежат.

1.8. Право пользования Картой принадлежит исключительно Держателю. При использовании Держателем Карты не допускается:

1.8.1. Передача Карты, реквизитов Карты для использования третьим лицам, включая родственников Держателя.

1.8.2. Хранение Карты в местах, доступных для третьих лиц, а так же способом, позволяющим скопировать реквизиты Карты и образец подписи Держателя.

1.8.3. Раскрытие (сообщение) ПИН-кода третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, работникам Банка/иных кредитных организаций, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании Карты.

1.8.4.Хранение ПИН-кода совместно с Картой (реквизитами Карты) и/или в явном (незашифрованном) виде и/или в доступных для третьих лиц местах.

1.8.5. Использование (сообщение, введение) ПИН-кода при заказе/оплате товаров (работ, услуг) в сети Интернет либо по телефону/факсу.

1.8.6. Использование устройств, которые требуют введения ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

1.8.7. Применение к Карте механического, температурного и электромагнитного воздействия. Необходимо избегать попадания влаги на Карту, не оставлять Карту вблизи открытого огня, не подвергать длительному воздействию прямых солнечных лучей, не хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

1.8.8. Использование банкомата при наличии на нем дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции, расположенных в месте набора ПИН-кода и/млм в месте для приема Карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода).

1.8.9. Использование Карты без проставления личной подписи Держателя в предназначенном для этого специальном поле Карты.

1.8.10. Использование Карты для совершения операции оплаты товаров (работ, услуг) в организации торговли/услуг, если в процессе оплаты требуется выполнение действий с Картой вне контроля (поля зрения) Держателя.

1.8.11. Использование Карты для оплаты товаров (работ, услуг) в организациях торговли и услуг, в том числе в сети Интернет, репутация которых, при проявлении Держателем должной осмотрительности, не вызывает полного доверия.

1.8.12. Установка на мобильный телефон или иное устройство, используемое для получения сообщений от Банка и/или «3D-Secure» (Три-Д Сикъюэ), нелицензионного программного обеспечения (приложений), полученных из неизвестных источников.

1.8.13. Передача третьим лицам в разговоре, в том числе по телефону или в письме, кода СVV2/CVC2.

1.8.14. Предоставление третьим лицам доступа к сведениям о реквизитах Карты (в том числе номера Карты и/или срока действия и/или кода СVV2/CVC2), одноразовых персональных кодов, получаемых в рамках услуги «3D-Secure» (Три-Д Сикъюэ), в том числе через сеть Интернет.

1.8.15. Подписание Держателем документа по операциям с использованием Карты (ее реквизитов) без проверки правильности отражения в нем информации об итоговой сумме операции, валюте операции, дате операции, номере Карты, с использованием которой совершалась операция, наименования организации торговли/услуг в которой совершена покупка, а также в случае некорректного отражения указанной информации.

 1.9. Держателю необходимо всегда при себе иметь контактные телефоны Банка - эмитента Карты и номер Карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.

1.10. В целях безопасности Карта выдается Держателю в неактивированном состоянии (проведение операций с использованием Карты невозможно). Перед началом пользования Картой Держатель должен осуществить активацию Карты (непосредственно после получения Карты или позднее), совершив любую операцию с использованием ПИН-кода.

1.11. При трехкратном неправильном наборе ПИН-кода действия с Картой расцениваются Банком как мошеннические и Карта автоматически блокируется. Для возобновления операций по Карте Держатель может обратиться в Банк для составления соответствующего письменного заявления установленной Банком формы или по телефону службы информационной поддержки 8-800-250-33-00. Банк производит разблокировку Карты после идентификации Держателя:

• при обращении по телефону Держатель сообщает фамилию, имя, отчество (при его наличии) полностью, Кодовое слово, номер Карты (дополнительно могут быть запрошены данные документа (серия, номер), удостоверяющего личность Держателя и/или дата рождения);

• при личном обращении в Банк Держатель предъявляет Карту и документ, удостоверяющий личность.

1.12. Утерянный ПИН-код не восстанавливается.

В случае утраты ПИН-кода Клиент вправе предоставить заявление на перевыпуск Карты. В таком случае Клиенту/Держателю будет предоставлена новая Карта с новым ПИН-конвертом, с взиманием комиссионного вознаграждения согласно Тарифам.

1.13. Держатель распоряжается денежными средствами, находящимися на Счете, в пределах Расходного лимита, установленного для него Клиентом, с учетом ограничений на проведение Расходных операций по Карте, указанных в Договоре.

1.14. Держатель обязан не использовать Карту в каких-либо противозаконных целях, включая приобретение товаров и услуг, запрещенных законодательством Российской Федерации.

1.15. В случае утраты / повреждения Карты до истечения срока ее действия, размагничивания магнитной полосы или рассекречивания ПИН - кода, а также в случае изменения фамилии и / или имени Держателя Карты, Держателю может быть перевыпущена Карта и ПИН - код к ней. Для этого Клиент должен передать в Банк заявление на перевыпуск Карты, составленное по форме, установленной Банком и внести плату в соответствии с Тарифами.

1. **УТРАТА КАРТЫ И ЕЕ НЕПРАВОМЕРНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ**
	1. В случае утраты/повреждения Карты (в том числе при изъятии Карты в организациях торговли (услуг) или в банкомате) и (или) обнаружения факта ее неправомерного использования Клиент/Держатель обязан уведомить Банк, сообщив об этом по телефону службы информационного обслуживания клиентов 8-800-250-33-00 (круглосуточно), либо путем личного обращения в Банк Клиента/Держателя незамедлительно после обнаружения одного из указанных событий, с оформлением заявления по установленной Банком форме.

В процессе приема уведомления Клиентом/Держателем об Утрате Корпоративной карты и (или) обнаружения факта ее неправомерного использования Банк принимает меры по блокированию действия Корпоративной карты на уровне отказа в Авторизации. До момента уведомления Банка об указанных событиях ответственность по Операциям, совершенным с использованием карты, несет Клиент.

При уведомлении Банка по телефону об указанных событиях Клиент/Держатель Корпоративной карты должен сообщить наименование Клиента, фамилию, имя, отчество (при его наличии) полностью, Кодовое слово, номер Карты (дополнительно могут быть запрошены данные документа (серия, номер), удостоверяющего личность Держателя и/или дата рождения).

В течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня устного обращения Клиент должен предоставить в Банк письменное заявление с подробным изложением обстоятельств утраты, а также сведений о незаконном использовании.

* 1. Карта, заявленная ранее как утраченная или компрометированная, разблокированию не подлежит, а в случае ее обнаружения подлежит возврату в Банк.
1. **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ КЛИЕНТАМ/ДЕРЖАТЕЛЯМ КАРТ**
	1. Информирование Клиента/Держателя о совершенных операциях Карте осуществляется путем:

- направленияинформации о совершенных операциях с использованием средств связи (услуга SMS-оповещение);

- предоставлением Выписки по Счету по требованию Клиента в офисе Банка;

- предоставлением Выписки по Счету/Карте посредством Системы «Банк-Клиент».

* 1. Услуга SMS-оповещение позволяет Клиенту/Держателю получать в формате коротких текстовых сообщений (далее – Сообщения) информацию об Операциях по Карте на номер телефона. Данная услуга может быть предоставлена Клиенту/Держателю на номер телефона, указанный:

- в Заявлении на предоставление корпоративной международной расчетной карты (Приложение №2 к Правилам предоставления и обслуживания корпоративных карт АО Банк «Национальный стандарт»);

- в Заявлении на управление информационными услугами (Приложение №10 к Правилам предоставления и обслуживания корпоративных карт АО Банк «Национальный стандарт»).

* 1. Сообщения направляются Банком после совершения Операций.
	2. Банк обеспечивает подключение Клиента/Держателя к услуге SMS-оповещения одновременно с выпуском Карты либо в срок не позднее 3-х (Трех) рабочих дней с момента принятия Банком соответствующего заявления.
	3. Предоставление услуги SMS-оповещение и/или Выписки по Карте, указанных в пункте 3.1., предоставляется Клиенту/Держателю в соответствии с Тарифами.
	4. Подключение Карты к услуге SMS-оповещения осуществляется при условии наличия на Счете средств, достаточных для взимания Банком платы за услугу.
	5. Банк прекращает предоставлять услугу SMS-оповещения по Операциям, совершаемым по Корпоративным картам в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения заявления об отказе от услуги SMS-информирования.
	6. В случае неполучения Клиентом/Держателем SMS-оповещения не по вине Банка, Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом/Держателем SMS-оповещения (отключение данной услуги соответствующим оператором мобильной связи, недоставка сообщения оператором мобильной связи, отключение/выключение телефона без соответствующего уведомления Банка о прекращении/ приостановке действия SMS-оповещения и т.п.).
	7. Выписка об операциях, совершенных в течение календарного месяца на бумажном носителе выдается по требованию Клиента при личном обращении в Банк.
	8. Обязанности Банка по уведомлению Клиента/Держателя признаются выполненными, а совершенные Операции подтвержденными, если Клиент/Держатель не обратился в Банк:

-за Выпиской в течение 5 (пяти) календарных дней от даты получения Выписки по Счету;

-либо не позднее дня, следующего за днем направления Сообщения Держателю при наличии услуги SMS- оповещения;

- либо не позднее дня, следующего за днем направления Выписки по Счету посредством Системы «Банк-Клиент».

3.11. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, реквизитов Карты. персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия со Счетом, а также если Корпоративная карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего Счета. Как правило, согласно условиям Договора с Банком денежные средства, списанные с Вашего Счета в результате несанкционированного использования Вашей Корпоративной карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

1. **РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С КАРТОЙ В БАНКОМАТЕ**

4.1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

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

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

4.4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

4.5. В случае если клавиатура или место для приема Карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

4.6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Корпоративную карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

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

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

4.9. Для получения наличных денежных средств в банкомате Держатель должен поместить Карту в считывающее устройство банкомата и следовать инструкциям, появляющимся на экране.

4.10. 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.

4.11. При появлении на экране банкомата команды «ЗАБЕРИТЕ СВОЮ КАРТУ» – необходимо немедленно извлечь Карту из считывающего устройства банкомата, в противном случае она будет задержана банкоматом.

4.11. При появлении купюр в устройстве выдачи необходимо немедленно забрать купюры, в противном случае через некоторое время купюры будут задержаны банкоматом. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно.

4.12. В случае деньги (частично или полностью)/Карта оказались задержаны банкоматом Банка, необходимо незамедлительно связаться по телефону со службой клиентской поддержки Банка (8-800-250-33-00 (круглосуточно)), описать сложившуюся ситуацию, принять мере по блокированию Карты.

 В течение 5 пяти рабочих дней со дня устного обращения Клиент должен предоставить в Банк письменное заявление по форме установленной Банком (в том числе по Системе «Банк-Клиент»).

**5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КАРТЫ В ТОРГОВО-СЕРВИСНОЙ СЕТИ И ПРИ ПОЛУЧЕНИИ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В ПВН**

5.1. Не используйте карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

5.2. При совершении операций в торгово–сервисной сети или получении наличных по Карте в пункте выдачи наличных (ПВН) распечатывается чек/квитанция.

Держатель подписывает чек/квитанцию, удостоверившись в заполнении всех граф и соответствии суммы, проставленной на этих документах сумме фактической оплаты или сумме выданных наличных. Затем Держателю выдается экземпляр чека/квитанция.

5.3. Категорически запрещается подписывать чек/квитанцию, в которых не проставлена сумма оплаченной покупки / услуги.

5.4. Требуйте проведения операций с Карты только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения данных, указанных на Карте.

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

5.6. В случае если при попытке оплаты Корпоративной Картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в Выписке по Счету.

5.7. Банк не несет ответственности в случае отказа какого-либо третьего лица принять Карту для проведения расчетов и иных операций с ее использованием.

**6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С КАРТОЙ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

6.1. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

6.2. Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте/Счете через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия Карты, историю Операций, персональные данные.

6.3. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

6.4. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

6.5. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте (ее реквизитах).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

6.6. Установите на свой компьютер/мобильный телефон 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.

6.7. Банк, для повышения безопасности Операций оплаты товаров/услуг в сети Интернет, использует технологию 3D-Secure. Технология доступна всем Держателям, предоставившим в Банк информацию о номере контактного мобильного телефона, при проведении операции в торгово-сервисной сети, поддерживающих 3D-Secure. Технология предусматривает двойную верификацию данных Держателя – помимо реквизитов Карты при проведении Операции дополнительно вводится секретный код, направляемый Держателю на мобильный телефон, зарегистрированный в системах Банка.