

Правила использования банковских карт ПАО «Норвик Банк»

1. Настоящие Правила использования банковских карт ПАО «Норвик Банк» (далее — Правила) применяются и распространяются на всех держателей банковских карт, эмитированных ПАО «Норвик Банк», определяют обязанности Клиента по безопасному использованию Карт, порядок Уведомления Клиента о совершенных операциях с использованием Карты, порядок Уведомления Клиентом Банка в случае утраты Карты и/или использования Карты без согласия Клиента.

2. Все термины, написанные с заглавной буквы, определение которых ниже не приводится, употребляются в том же значении, которое было оговорено в Договоре.

3. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

Банк — ПАО «Норвик Банк».

Банкомат — устройство для осуществления в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, субагента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности) наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием Карт, передачи распоряжений Банку об осуществлении расчетов по поручению физических лиц по их Счетам, а также для составления документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

Держатель Карты — физическое лицо, на имя которого Банк выпустил Карту. Держателем карты может быть как физическое лицо — владелец Счета, так физическое лицо, не являющееся владельцем Счета.

Договор — Договор банковского счета для проведения физическим лицом операций с использованием международных банковских карт/Договор о комплексном банковском обслуживании физических лиц в ПАО «Норвик Банк», заключенный между Банком и Клиентом путем присоединения к нему.

Дополнительная карта — карта, выпущенная к Счету Карты Клиента на имя Клиента или на имя указанного Клиентом физического лица, и не являющаяся Основной Картой, предназначенная для совершения Держателем карты операций по Счету Карты, в том числе за счет предоставленного Банком Кредита. Дополнительная карта выпускается на основании предоставленного от Клиента заявления на выпуск Дополнительной карты. Возможность выпуска Дополнительной карты определяется решением Банка и/или условиями предоставления отдельного банковского продукта.

Заявление о несогласии — письменное заявление Клиента о несогласии с операцией, совершенной с использованием Карты.

Интернет банк — услуга Банка, предоставляющая Клиенту по факту его Идентификации и Аутентификации возможность осуществлять взаимодействие с Банком, включая обмен информацией и совершение отдельных операций через Интернет.

Карта — Основная или Дополнительная банковская карта, выпущенная Клиенту, лицу, указанному Клиентом в рамках Договора.

Клиент — физическое лицо, присоединившееся к условиям Договора. Далее по тексту Договора, если не установлено иное, под Клиентом также понимается представитель Клиента (в том числе Доверенное лицо).

Контакт-центр — система программно-аппаратных комплексов Банка, позволяющая Клиенту после его успешной Идентификации и Аутентификации посредством телефонного канала при участии оператора-сотрудника Банка дистанционно проводить банковские операции и получать справочную информацию о банковских услугах в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

Основная карта — Карта, выданная Клиенту в рамках Договора.

Отделение Банка — дополнительный/операционный офис, филиал Банка в котором осуществляется обслуживание Клиента в соответствии с Договором, кредитно-кассовый офис ПАО «Норвик Банк» либо операционный офис ПАО «Норвик Банк», в котором осуществляется обслуживание Клиента по отдельным видам операций, определенных Договором.

ПИН — секретный персональный идентификационный номер, присваиваемый каждой Карте в индивидуальном порядке, являющийся аналогом собственноручной подписи Клиента.

Сайт Банка — официальный сайт Банка в сети интернет по адресу: www.вяткабанк.рф, www.vtkbank.ru.

Счет — любой из счетов, открываемый Банком Клиенту для осуществления банковских операций, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

Уведомление — СМС-сообщение/сообщение, направляемое по электронной почте об операциях, совершенных с использованием Карты, направляемое Банком Клиенту посредством мобильной связи и/или электронной почты, также звонок Клиента в Банк по телефонам, указанным на Карте или обращение Клиента в Отделение Банка с сообщением о несогласии с операцией, совершенной с использованием Карты, осуществляемый в рамках срока, установленного настоящими Правилами, и часов работы Контакт-центра Банка.

CVV (CVC) — трёхзначный код проверки подлинности карты платёжной системы Visa/платежной системы Master Card.

4. Клиент обязуется:

4.1. Никогда не сообщать ПИН, CVV (CVC) третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банка, кассирам и лицам, помогающим ему в использовании Карты;

4.2. Хранить ПИН отдельно от Карты в неявном виде и месте, недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, не писать ПИН на Карте;

4.3. При получении Карты расписаться собственноручно на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи, если это предусмотрено;

4.4. Не подвергать Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегать попадания на нее влаги;

4.5. Не хранить Карту рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой;

4.6. Иметь при себе информацию о контактных телефонах Банка и о номере Карты на отдельных носителях информации и немедленно сообщать Банку о раскрытии ПИН, CVV (CVC), персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия со Счетом, а также в случае утраты Карты;

4.7. Не сообщать персональные данные или информацию о Карте, а именно: ПИН, CVV (CVC), при получении просьбы со стороны третьих лиц, в том числе Сотрудника Банка, о предоставлении им такой информации, и сообщить в Банк о получении данной просьбы;

4.8. Не отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные и не следовать по «ссылкам», указанным в таких электронных письмах (включая ссылки на Сайт Банка);

4.9. В целях информационного взаимодействия с Банком использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты), которые указаны

в документах, полученных непосредственно в Банке;

- 4.10.** Не использовать устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен Банкомат;
- 4.11.** Перед использованием Банкомата осмотреть его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции, в случае наличия таких устройств не использовать Банкомат и сообщить об этом Банку;
- 4.12.** При наборе ПИН прикрывать клавиатуру рукой;
- 4.13.** Не использовать Банкомат, в случае если Карта не вставляется без использования физической силы;
- 4.14.** Отказаться от использования Банкомата, в случае если Банкомат работает некорректно, отменить текущую операцию, и дождаться возврата Карты;
- 4.15.** После получения наличных денежных средств в Банкомате пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена Банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от Банкомата;
- 4.16.** Сохранять распечатанные Банкоматом квитанции для возможной последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по Счету;
- 4.17.** Незамедлительно сообщать в Банк, если при проведении операций с Картой в Банкомате, Банкомат не возвращает Карту;
- 4.18.** Не использовать Карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия, требовать проведения операций с Картой только в присутствии Клиента, при подписании чека проверять сумму, указанную на чеке, не вводить свой номер телефона, паспортные данные при подтверждении операций в организациях торговли и услуг;
- 4.19.** Ни при каких обстоятельствах не вводить ПИН, CVV (CVC) в ответе на СМС-сообщения об операциях, которые Клиент не совершал;
- 4.20.** В случае утраты Карты и/или ее использования без согласия Клиента, Клиент обязуется уведомить об этом Банк, позвонив по телефонам, которые указаны на Карте либо обратиться в Отделение Банка;
- 4.21.** Уведомлять Банк незамедлительно после обнаружения факта утраты Карты и (или) ее использования без согласия Клиента, но не позднее 18 часов дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления о совершенной операции, с которой Клиент не согласен, позвонив в Банк по телефонам, указанным на Карте либо путем обращения в Отделение Банка. Уведомления принимаются сотрудниками Контакт-центра Банка с 9–00 до 18–00 часов каждый день срока, установленного настоящим пунктом, в соответствии с часами работы Контакт-центра Банка. В праздничные дни Уведомления принимаются с 10–00 до 17–00 часов;
- 4.22.** Незамедлительно заблокировать Карту после обнаружения факта утраты Карты и (или) ее использования без согласия Клиента, позвонив в Банк по телефонам, указанным на Карте или путем обращения в Отделение Банка. Заблокировать Карту Клиент может круглосуточно;
- 4.23.** При первой возможности обратиться с письменным Заявлением о несогласии в Банк/направить письменное Заявление о несогласии заказным письмом, в течение 10 дней после Уведомления Клиентом Банка по звонку в Контакт-центр о несогласии с совершенной операцией, для проведения Банком расследования. Банк проводит расследование только после получения от Клиента письменного Заявления о несогласии. Сумма операции, признанной несанкционированной, подлежит возврату только по итогам проведения Банком расследования;
- 4.24.** Установить на свой компьютер и мобильный телефон антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление и обновление других используемых программных продуктов (в том числе операционной системы и прикладных программ);
- 4.25.** В случае нарушения Клиентом обязанностей, установленных настоящими Правилами, не требовать от Банка возмещения сумм операций, совершенных без согласия Клиента;
- 4.26.** Действовать с необходимой осмотрительностью и заботливостью, соблюдая Правила, а также другие рекомендации Банка, чтобы не допустить распоряжение денежными средствами неуполномоченными лицами; предпринимать все меры для предотвращения утраты Карты или ее неправомерного использования.
- 5. При совершении операций в сети Интернет Клиент обязуется:**
- 5.1.** Не использовать ПИН, CVV (CVC) при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу, не сообщать персональные данные или информацию о Карте/Счете через сеть Интернет, в том числе ПИН, CVV (CVC), пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия Карты, размер кредитных лимитов, историю операций, не вводить свой номер телефона, паспортные данные при подтверждении операций в сети Интернет;
- 5.2.** При совершении операций со стороннего компьютера убедиться, что персональные данные и другая информация об операциях не сохранилась (вновь загрузить в браузере web- страницу, на которой совершались Клиентом операции);
- 5.3.** Не использовать сайты, не вызывающие доверия;
- 5.4.** Использовать Интернет-сайты только известных и проверенных организаций торговли и услуг, при работе в Интернете не соглашаться на установку каких-либо дополнительных программ с неизвестных Интернет-сайтов.
- 5.5.** Проверять правильность адресов Интернет-сайтов, которые использует Клиент для совершения покупок.
- 6. Клиент вправе:**
- 6.1.** Для направления Уведомлений подключить Услугу «E-mail-информирование по операциям с банковскими картами» и/или Услугу «СМС-информирование по операциям с банковскими картами»;
- 6.2.** Предоставить одновременно Номер телефона сотовой связи и Адрес электронной почты для направления Уведомлений.
- 7. Банк обязуется:**
- 7.1.** В целях снижения риска неправомерного использования Карт, Банк обязуется информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием Карты путем направления Клиенту соответствующего Уведомления, способ Уведомления выбирается Клиентом;
- 7.2.** Обеспечить сохранение информации об Уведомлениях (как от Банка Клиенту, так и от Клиента Банку) по совершенным операциям в срок, установленный законодательством;
- 7.3.** Обеспечить возможность Уведомления Банка Клиентом о несогласии с операцией, совершенной с использованием Карты, по телефонам, указанным на Карте.
- 8. Банк имеет право:**
- 8.1.** Приостановить использование Карты Клиента по собственной инициативе при нарушении Клиентом настоящих Правил либо на основании полученного от Клиента Уведомления;
- 8.2.** Совершить звонок на мобильный или стационарный (домашний/рабочий) номер телефона после совершения крупной операции по Карте для устного подтверждения совершения операции Клиентом. Для устного подтверждения операции Клиент должен назвать свои Фамилию Имя Отчество и номер Карты.