ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЧКОЙ

**1. Определения**

Договор – кредитный договор между Кредитодателем и Кредитополучателем о выдаче кредита на потребительские нужды с использованием кредитной карточки (далее – карточка).

Кредитодатель – ОАО «АСБ Беларусбанк».

Счет – счет по учету кредитов.

Кредитополучатель – физическое лицо (держатель карточки), которому Кредитодатель предоставил кредит и выдал карточку на основании Договора и которое имеет полные права ее использовать в соответствии с Договором и настоящими Правилами.

Карт-чек – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов.

Компрометация карточки – наличие у любого лица, не являющегося законным держателем карточки (за исключением банка-эмитента, процессингового центра), сведений о реквизитах действительной карточки и (или) иной информации, позволяющей несанкционированное использование действительной карточки.

Неурегулированный остаток задолженности Кредитополучателя – сумма денежных средств, превышающая предельный размер единовременной задолженности (максимальный размер кредита, предоставляемый Кредитодателем в соответствии с условиями Договора) и отражающая задолженность Кредитополучателя перед Кредитодателем, возникшую в результате проведения держателем карточки безналичных расчетов, получения им наличных денежных средств, совершения валютно-обменных операций при использовании карточки.

ПИН-код – персональный идентификационный номер, используемый для идентификации Кредитополучателя.

Пункт выдачи наличных денежных средств (далее – ПВН) – пункт совершения операций по выдаче наличных денежных средств, а также иных операций при использовании карточки.

Банкомат (далее – АТМ) – программно-технический комплекс, взаимодействие держателя карточки с которым осуществляется в режиме самообслуживания, обеспечивающий выдачу и (или) прием наличных денежных средств, совершение других операций при использовании карточки, регистрацию таких операций с последующим формированием карт-чека.

Организация торговли (сервиса) (далее – ОТС) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, осуществляющее деятельность, не относящуюся к предпринимательской в соответствии с законодательством, заключившие договор с банком-эквайером, а также реализующие согласно условиям данного договора товары (работы, услуги) с оплатой посредством использования карточек или принимающие в соответствии с законодательством иные платежи посредством использования карточек.

Пункт приема коммунальных платежей (далее – ППКП) – пункт совершения операций по приему различных платежей, в том числе коммунальных, с использованием карточки.

Инфокиоск – программно-технический комплекс, взаимодействие держателя карточки с которым осуществляется в режиме самообслуживания, обеспечивающий совершение установленных Кредитодателем операций при использовании карточек, за исключением выдачи наличных денежных средств, и регистрацию таких операций с последующим формированием карт-чека.

**2. Пользование карточкой и ПИН-кодом**

Карточка, выданная Кредитополучателю, является собственностью Кредитодателя. Использование карточки регулируется законодательством Республики Беларусь, локальными нормативными правовыми актами Кредитодателя, Договором и настоящими Правилами.

Вместе с карточкой Кредитополучателю в запечатанном виде выдается конверт с ПИН-кодом (в случае если ПИН-код выдается на бумажном носителе) либо ПИН-код направляется посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Кредитополучателя.

ПИН-код генерируется автоматически в процессе персонализации карточки (в случае, если ПИН-код выдается на бумажном носителе) в момент выдачи карточки или по запросу держателя карточки, направленному через каналы дистанционного банковского обслуживания (в случае если ПИН-код направляется посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Кредитополучателя), и используется для идентификации Кредитополучателя.

Активация карточки осуществляется Кредитополучателем самостоятельно при совершении с использованием карточки первой расходной операции, подтвержденной вводом ПИН-кода, или операции просмотра баланса В случае выдачи карточки без нанесения информации о ее держателе возможность совершения финансовых операций при использовании карточки (ее реквизитов) доступна, как правило, в течение дня выдачи карточки.

Использование карточки должно осуществляться только Кредитополучателем, подпись которого проставлена на карточке.

Кредитополучатель обязан поставить личную подпись на оборотной стороне карточки.

С помощью карточки можно рассчитаться за товары, работы и услуги в ОТС, осуществлять различные платежи в АТМ, инфокиосках, ППКП, посредством услуг дистанционного банковского обслуживания (SMS-банкинг, М-банкинг, Интернет-банкинг) и сети Интернет (на условиях, определенных Кредитодателем), а также получить наличные денежные средства в ПВН и АТМ[[1]](#footnote-1). При использовании карточки для оплаты товаров, работ и услуг в ОТС, осуществления платежей в ППКП и устройствах самообслуживания, а также для получения наличных денежных средств в ПВН1 Кредитополучатель должен ввести на специальном устройстве ПИН-код и (или) расписаться на карт-чеке (если есть строка для подписи клиента), подтверждающем проведение операции, предварительно убедившись, что в данном карт-чеке правильно указаны номер карточки, дата и сумма операции. При осуществлении платежей в АТМ и инфокиосках, а также при получении наличных денежных средств в АТМ1 введение ПИН-кода заменяет подпись Кредитополучателя. Кредитополучатель обязан хранить свой ПИН-код в тайне. Подписывая карт-чеки (вводя ПИН-код), Кредитополучатель признает правильность указанной в них суммы и тем самым дает указание Кредитодателю на списание этой суммы со счета.

При оплате с использованием карточки товаров и услуг в ОТС, перечень которых размещен на корпоративном веб-сайте Кредитодателя, Кредитополучатель может получить скидки.

Проведение платежей посредством услуг дистанционного банковского обслуживания, сети Интернет осуществляется с использованием реквизитов карточки и (или) средств доступа, позволяющих провести аутентификацию Держателя карточки. Ознакомиться с информацией о порядке получения применяемого для проведения платежей в сети Интернет пароля 3-D Secure можно на корпоративном веб-сайте Кредитодателя.

Кредитополучатель должен иметь в виду, что кассиры в ПВН, ППКП и ОТС сверяют его подпись на карточке и на карт-чеке, и, если подписи не совпадают, подпись на карточке отсутствует, а также при возникновении обоснованного сомнения в принадлежности карточки держателю, кассир имеет право потребовать у Кредитополучателя документ, удостоверяющий личность, чтобы убедиться, что он является законным держателем карточки. В случае отсутствия документа кассир вправе отказать Кредитополучателю в обслуживании. При этом выполняется отмена проведенной операции и Кредитополучателю выдается карт-чек, подписанный кассиром.

Информацию о ПВН, АТМ, ППКП, инфокиосках и ОТС, обслуживающих держателей карточек, можно получить на корпоративном веб-сайте и в Контакт-центре Кредитодателя.

Повреждение полосы для подписи на оборотной стороне карточки и проявление на ней слова «VOID» либо «Недействительна» может послужить основанием для отказа Кредитополучателю в обслуживании. По письменному заявлению Кредитополучателя Кредитодатель выдает Кредитополучателю дубликат карточки.

Если при совершении операции в АТМ (инфокиоске) карточка устройством не возвращена, Кредитополучатель должен ее заблокировать, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «Банковский процессинговый центр» (далее – ОАО «БПЦ») по тел. (017) 299 25 26, либо с использованием услуг SMS-банкинг, М-банкинг, Интернет-банкинг. Задержанная карточка направляется Кредитодателем, обслуживающим АТМ (инфокиоск), в учреждение Кредитодателя по месту выдачи кредита. Получить оперативную информацию о сроках изъятия и передачи задержанной карточки можно по телефонам, указанным на лицевой части АТМ (инфокиоска). После получения задержанной карточки Кредитополучатель должен ее разблокировать, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» по тел. (017) 299 25 25, либо с использованием услуг SMS-банкинг, М-банкинг, Интернет-банкинг.

При совершении с использованием карточки операций по оплате товаров (услуг) в инфокиосках (АТМ), посредством услуг дистанционного банковского обслуживания денежные средства перечисляются Кредитодателем согласно указанным (выбранным) Кредитополучателем реквизитам. В случае обнаружения неверно указанных (выбранных) реквизитов Кредитополучатель должен с документом, подтверждающим совершение операции (карт-чеком или письменной информацией (справкой) о платеже, предоставленной Кредитодателем), и заявлением обратиться к получателю платежа для возврата ошибочно перечисленных денежных средств.

В случае трехкратного неверного ввода ПИН-кода карточка автоматически блокируется. Для разблокировки карточки Кредитополучатель должен позвонить в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» по тел. (017) 299 25 25. После разблокировки карточки Клиенту (Держателю карточки) дается одна попытка для ввода ПИН-кода (в случае неверного ввода ПИН-кода карточка блокируется повторно).

В случае трехкратного неверного ввода ПИН-кода при совершении операций путем считывания информации со встроенного в карточку микропроцессора блокируется микропроцессор (на микропроцессор записывается информация о превышении допустимого количества попыток ввода неверного ПИН-кода), в результате чего дальнейшее совершение операций путем считывания информации с микропроцессора карточки становится невозможным. Разблокировка микропроцессора в указанном случае производится автоматически при совершении в АТМ Кредитодателя операции, подтвержденной вводом верного ПИН-кода.

Кредитополучатель обязан предохранять карточку от механических повреждений, воздействия электромагнитных полей, высоких и низких температур, прямых солнечных лучей, влаги и других неблагоприятных факторов, которые могут привести к утрате карточкой работоспособности.

**3. Безопасное использование карточки**

Держатель карточки обязан хранить свой ПИН-код в безопасном и недоступном для других лиц месте. Запрещается хранить ПИН-код и карточку вместе, указывать ПИН-код на карточке, передавать ПИН-код по электронной почте, по телефону или факсу, указывать ПИН-код при проведении платежей в сети Интернет, а также сообщать его другим лицам (в том числе работникам Кредитодателя и правоохранительных органов).

Не следует никому сообщать реквизиты карточки (номер, срок действия, значение CVC2/CVV2-код), а также иные конфиденциальные сведения: пароль 3-D Secure, логин и пароль для входа в систему Интернет-банкинг, данные карты кодов для входа в систему Интернет-банкинг, код регистрации SMS-банкинга, любые направляемые Кредитодателем одноразовые SMS-коды и пр.

При проведении операций с использованием карточки рекомендуется сохранять карт-чеки до момента получения выписки по счету для последующей сверки сумм на чеках с суммами в выписке по счету. В случае обнаружения расхождений между операциями и суммами, указанными в выписке и фактически совершенными по карточке, Кредитополучатель обязан информировать Кредитодателя по существу выявленных расхождений в порядке и сроки, установленные разделом 8 настоящих Правил.

Перед совершением операции в АТМ Держатель карточки должен внимательно осмотреть его лицевую часть и ПИН-клавиатуру. В этих местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов и накладок. При возникновении сомнений Держатель карточки не должен вставлять карточку в АТМ. Также запрещается вставлять карточку в АТМ, если она входит в картоприемник с большим усилием. При вводе конфиденциальной информации Держатель карточки должен находиться как можно ближе к АТМ (инфокиоску), рекомендуется вводить ПИН-код средним пальцем руки (при этом ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки нажимаются), закрывая по мере возможности второй рукой клавиатуру от постороннего взора. В случае неполучения (получения не в полном объеме) запрошенных в АТМ денежных средств Клиент (Держатель карточки) должен обратиться с заявлением к Кредитодателю (по возможности запомнив адрес, по которому установлен АТМ).

Перед поездкой за рубеж Клиент (Держатель карточки) должен уточнить у Кредитодателя информацию о возможных ограничениях использования карточки в странах повышенного риска мошеннического использования карточек, которые могут быть установлены Кредитодателем в целях обеспечения безопасности совершения операций с карточками. Кроме того, в целях своевременного выявления несанкционированных операций и пресечения дальнейшего их совершения путем блокировки карточки рекомендуется подключить услугу SMS-оповещение, позволяющую получать информацию об операциях с карточкой в режиме реального времени.

При проведении операций в ОТС, отдавая карточку обслуживающему персоналу, Держатель карточки не должен выпускать ее из поля зрения.

При бронировании отеля с использованием реквизитов карточки Кредитополучатель должен внимательно изучить условия бронирования и ее отмены.

Поскольку проведение платежей в сети Интернет сопряжено с высоким риском незаконного доступа третьими лицами к информации о реквизитах карточки перед проведением указанных платежей Держатель карточки должен ознакомиться с Договором о проведении с использованием карточек Кредитодателя платежей в сети Интернет и Правилами использования карточек Кредитодателя для оплаты товаров и услуг в сети Интернет с применением технологий 3-D Secure на корпоративном веб-сайте Кредитодателя.

**4. Проведение валютно-обменных операций по международным карточкам**

Валютно-обменные операции осуществляются в случае несовпадения валюты операции с валютой счета.

При совершении Кредитополучателем операции с использованием карточки в сети устройств (с использованием сервисов и услуг) Кредитодателя и в ОТС, обслуживаемых Кредитодателем (далее – сеть обслуживания Кредитодателя), валютно-обменные операции осуществляются по обменному курсу, установленному Кредитодателем для проведения операций при использовании карточек на дату и время совершения Кредитополучателем операции.

При совершении Кредитополучателем операции с использованием карточки в сети устройств (с использованием сервисов и услуг) других банков и в ОТС, обслуживаемых другими банками (далее – сеть обслуживания других банков), подключенных к ОАО «БПЦ», валютно-обменные операции осуществляются по обменному курсу, установленному Кредитодателем для проведения операций при использовании карточек на дату совершения Кредитополучателем операции.

При совершении Кредитополучателем операции с использованием карточки в сети обслуживания других банков, не подключенных к ОАО «БПЦ» (кроме операций в евро и российских рублях, а также операций за пределами Республики Беларусь), валютно-обменные операции осуществляются по обменному курсу, установленному Кредитодателем для проведения операций при использовании карточек на дату совершения Кредитополучателем операции.

При совершении Кредитополучателем операции в евро или российских рублях с использованием карточки в сети обслуживания других банков, не подключенных к ОАО «БПЦ», а также операции с использованием карточки в сети обслуживания других банков за пределами Республики Беларусь сумма операции конвертируется международной платежной системой в валюту расчета Кредитодателя с системой (доллары США) по обменному курсу, установленному платежной системой на дату проведения расчетов по операциям с карточками Кредитодателя, которая может не совпадать с датой совершения Кредитополучателем операции. Далее Кредитодатель осуществляет продажу Кредитополучателю долларов США по обменному курсу, установленному Кредитодателем для проведения операций при использовании карточек на дату совершения Кредитополучателем операции.

Кредитодатель не может влиять на размеры и сроки установления курсов платежной системы.

В течение рабочего дня установленные Кредитодателем на текущую дату обменные курсы для проведения операций при использовании карточек могут быть изменены путем издания нового распоряжения. При использовании карточек в сети обслуживания Кредитодателя новые значения курсов для проведения валютно-обменных операций на текущую дату применяются с даты и времени, установленных в распоряжении. При использовании карточек в сети обслуживания других банков курсы, установленные последним распоряжением, применяются для проведения валютно-обменных операций на текущую дату, вне зависимости от фактического времени совершения Кредитополучателем операций при использовании карточки.

Кредитополучатель несет ответственность за несвоевременное погашение неурегулированного остатка, в том числе возникшего при проведении валютно-обменных операций.

**5. Утеря кредитной карточки**

Если карточка утеряна или похищена, или постороннему лицу стал известен ПИН-код и/или реквизиты карточки, Кредитополучатель должен немедленно заявить об этом в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» по тел. (017) 299 25 26.

Кроме того, заблокировать карточку возможно с использованием услуг SMS-банкинг, М-банкинг и Интернет-банкинг.

В 3-х дневный срок (по карточкам для использования только в Республике Беларусь) и в 7-ми дневный срок (по международным карточкам) после устного заявления об утере (хищении) карточки Кредитополучатель должен сделать письменное заявление Кредитодателю. До письменного сообщения об утере (хищении) карточки Кредитополучатель полностью отвечает за операции, совершенные с использованием утерянной (похищенной) карточки.

Новую карточку Кредитодатель выдает по письменному заявлению Кредитополучателя.

За перевыпуск карточки в случае ее утери (хищения) Кредитодатель взимает плату в соответствии с действующими в ОАО «АСБ Беларусбанк» вознаграждениями. Кредитополучатель обязан в случае необходимости представить Кредитодателю или уполномоченному им лицу информацию для расследования обстоятельств утери (хищения) карточки. Если Кредитодатель имеет сведения о том, что незаконное использование карточки произошло с согласия Кредитополучателя, то ответственность несет Кредитополучатель. При нахождении карточки, которая объявлена утерянной или похищенной, Кредитополучатель должен незамедлительно вернуть ее Кредитодателю.

**6. Блокирование операций по карточке**

Все карточки, объявленные утерянными или похищенными, заносятся в список недействительных карточек (стоп-лист) для блокировки операций по ним. Если Кредитополучатель нарушил Договор или настоящие Правила, Кредитодатель имеет право приостановить или прекратить пользование карточкой, в том числе поместив ее в стоп-лист, в случаях, определенных Договором. Информирование Кредитополучателя о блокировке карточки по инициативе Кредитодателя в целях предотвращения несанкционированного доступа к счету Кредитополучателя осуществляется Кредитодателем с помощью любых средств связи, включая почтовые отправления, телефонную связь, электронные средства связи, факсимильную связь, электронную почту и другие средства связи. За нахождение карточки в стоп-листе по причине утери (хищения) карточки или по инициативе Кредитодателя в случае нарушения Кредитополучателем Правил пользования карточкой и (или) условий Договора взимается плата в соответствии с установленным размером вознаграждения. Карточка находится в стоп-листе до окончания срока ее действия.

При занесении карточки в стоп-лист на основании полученной Кредитодателем информации о компрометации номера карточки или установления попыток проведения мошеннических операций с использованием карточки плата за блокировку и перевыпуск карточки с Кредитополучателя не взимается.

**7. Порядок замены и изъятия (возврата) карточки**

По истечении срока действия карточки Кредитополучатель обязан сдать карточку Кредитодателю.

В случае преждевременного выхода карточки из строя (дефект магнитной полосы (микропроцессора), физическое повреждение карточки, проявление на полосе для подписи слова «VOID» («Недействительна»), отслоение ламината на карточке, препятствующее ее обслуживанию в устройствах Кредитодателя и др.), утраты ПИН-кода Кредитодатель по письменному заявлению Кредитополучателя выдает дубликат карточки. За изготовление дубликата карточки Кредитодатель взимает плату в соответствии с действующими в ОАО «АСБ Беларусбанк» вознаграждениями.

При расторжении Договора Кредитополучатель обязан вернуть карточку Кредитодателю.

Кредитополучатель имеет право вернуть карточку Кредитодателю до истечения срока ее действия. При этом Кредитодатель производит единовременное списание остатка неиспользованной кредитной линии без заключения дополнительного соглашения к Договору.

**8. Порядок и сроки рассмотрения претензий Кредитополучателя**

По требованию Кредитополучателя Кредитодатель оформляет выписку по счету по учету кредитов за месяц, предшествующий месяцу обращения (далее – отчетный месяц), по Договору, заключенному с Кредитополучателем.

В выписке отражается информация о датах и суммах операций, совершенных по счету по учету кредитов в течение отчетного месяца, а также остаток задолженности по кредиту на начало и конец отчетного месяца.

Получить выписку по счету Кредитополучатель может в учреждении Кредитодателя по месту оформления Договора.

В случае обнаружения расхождений между операциями и суммами, указанными в выписке и фактически совершенными по карточке, Кредитополучатель обязан до 20 числа месяца, следующего за отчетным, информировать Кредитодателя по существу выявленных расхождений, обратившись для оформления заявления о произошедшей ситуации в учреждение Кредитодателя по месту оформления Договора, после чего Кредитодателем будет проведено детальное разбирательство. Рассмотрение заявления Кредитополучателя осуществляется Кредитодателем в течение 15 рабочих дней с момента его оформления в порядке, предусмотренном локальными нормативными правовыми актами Кредитодателя. Срок рассмотрения заявления Кредитополучателя может быть продлен в случаях, требующих привлечения сторонних организаций (ОАО «БПЦ», других банков, платежных систем, сервисных организаций и др.).

При возникновении подозрений, связанных с несанкционированным использованием карточки, Кредитополучатель должен немедленно заблокировать кредитную карточку, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» по тел. (017) 299 25 26, либо с использованием услуг SMS-банкинг, М-банкинг, Интернет-банкинг и заявить об этом Кредитодателю.

Для получения оперативной информации об операциях при использовании кредитной карточки, повлекших изменение размера задолженности на счете по учету кредитов, Кредитополучатель может оформить услугу SMS-оповещение для направления информации об авторизированных расходных (расходных и приходных) операциях по кредитной карточке. Подключение услуги осуществляется в учреждении Кредитодателя по месту оформления Договора. Информирование об изменении размера задолженности на счете по учету кредитов также может осуществляться в рамках услуги М-банкинг (при выборе Кредитополучателем соответствующего пакета услуг).

С целью инициирования процесса возврата денежных средств по операциям, не санкционированным Кредитополучателем (за исключением случаев, установленных законодательством), Кредитополучатель в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты получения от Кредитодателя уведомления об изменении размера задолженности на счете по учету кредитов, представляет Кредитодателю заявление на бумажном носителе. Срок подачи заявления продлевается на период, в течение которого Кредитополучатель имеет уважительную причину не подавать заявление Кредитодателю (болезнь и др.), но не может превышать 90 календарных дней с даты отражения операции по счету Кредитополучателя.

Кредитодатель уведомляет Кредитополучателя о результатах рассмотрения заявления в порядке и сроки, определенные законодательством Республики Беларусь.

Датой получения Кредитополучателем от Кредитодателя уведомления об изменении размера задолженности на счете по учету кредитов в случае опротестования Кредитополучателем операции считается одна из наиболее ранних дат:

дата получения Кредитополучателем выписки по счету по учету кредитов в учреждении Кредитодателя (если Кредитополучатель не обращался за выпиской – 20 число месяца, следующего за отчетным);

дата направления (предоставления) Кредитодателем Кредитополучателю информации об изменении размера задолженности на счете по учету кредитов иным способом, установленным Кредитодателем.

Информацию о балансе (доступном остатке) по карточке Кредитополучатель может получить в АТМ, инфокиоске, с использованием услуг SMS-банкинг, М-банкинг, Интернет-банкинг, а также в круглосуточной службе сервиса клиентов ОАО «БПЦ» по тел. (017) 299 25 25, (017) 299 25 23.

**9. Рекламации**

Кредитодатель не несет ответственности за возникновение конфликтных ситуаций вне сферы его контроля, а именно:

за сбои в работе систем телекоммуникаций, в связи с чем Кредитополучатель не смог осуществить операцию с ее использованием;

за лимиты или ограничения, установленные другими банками, которые могут задеть интересы Кредитополучателя;

за качество товаров, работ и услуг, оплаченных с использованием карточки;

за другие банки и организации, отказавшиеся по каким-либо причинам принять карточку.

**Телефоны Контакт-центра Кредитодателя:**

**147 (единый справочный номер, доступный на всей территории Республики Беларусь)**

**+375 17 218 84 31 (для звонков из-за пределов Республики Беларусь)**

**Корпоративный веб-сайт Кредитодателя:**

1. Указывается в случае выдачи кредита с использованием кредитной карточки со снятием наличных денежных средств. [↑](#footnote-ref-1)