



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ПАО «УРАЛТРАНСБАНК»

1. Общие положения

1.1. Карта – платежное средство, которое позволяет оплачивать товары и услуги и получать наличные денежные средства. Она дает доступ к банковскому счету, операции с ней проводятся с учетом доступного остатка. Карта является собственностью банка, ее использование регулируется «Правилами по обслуживанию в физических лиц – Держателей банковских карт ПАО «Уралтрансбанк». С полным текстом правил можно ознакомиться в офисах банка или на официальном сайте в сети Интернет (www.utb.ru). Карта не подлежит передаче третьим лицам. Принадлежность карты законному держателю определяется его именем и/или образцом его подписи, имеющимся на карте, а также ПИН-кодом при совершении операций. Держатель карты обязан при ее получении нанести подпись шариковой ручкой на полосу для подписи в присутствии сотрудника банка.

1.2. ПИН-код – персональный идентификационный номер, присваиваемый карте. ПИН-код состоит из 4-х цифр и передается держателю в специальном ПИН-конверте. ПИН-код используется при обслуживании карты в банкоматах или терминалах, оснащенных устройствами ввода ПИН-кода. В банкоматах и системе «Интернет – Банк» ПАО «Уралтрансбанк» по картам, выпускаемым банком, есть возможность смены ПИН-кода.

1.3. Карта позволяет осуществлять операции в любой стране мира в валюте страны пребывания, в случае наличия возможности обслуживания карты. При операциях за границей РФ сумма операции конвертируется в евро по курсу Visa. Далее, если валюта счета отличается от евро, то сумма операции евро конвертируется в валюту счета по коммерческому курсу продажи банка на момент обработки операции.

2. Получение и пользование картой

2.1. Карта является действительной до последнего календарного дня указанного на ней месяца и года включительно. По истечении срока действия карту необходимо вернуть в банк.

2.2. При использовании карты для оплаты товаров (услуг) или получения наличных в кассе банка, держатель должен подписать соответствующий документ (чек или слип), проверив правильность реквизитов: номер карты, сумму и дату операции.

2.3. Держателю карты рекомендуется сохранять все документы, связанные с операциями по карте (слипы, чеки, квитанции банкоматов), в течение 45 дней с момента совершения операции.

3. Расчеты картой за товары и услуги

3.1. Кассир имеет право потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность держателя карты.

3.2. Кассир в присутствии держателя карты направляет запрос в Банк для получения разрешения на проведение операции, после чего оформляет чек (в случае использования электронного терминала) или торговый слип (в случае использования импринтера). Копия оформленного торгового чека или слипа передается Держателю вместе с его Картой.

4. Получение и вложение наличных денежных средств

4.1. Получение наличных с помощью карты возможно в банкоматах и кассах, обслуживающих карты Visa/ Мир. В местах обслуживания должен присутствовать логотип платежной системы Visa/Мир.

Вложение денежных средств с использованием карт возможно в кассах и банкоматах ПАО «Уралтрансбанк» и других банков, заключивших с ПАО «Уралтрансбанк» соответствующие договоры. При этом банкоматы должны быть оборудованы устройствами для приема наличных.

4.2. При получении наличных с держателя карты удерживается комиссия, установленная тарифами ПАО «Уралтрансбанк». При получении наличных в кассах других банков держатель дополнительно платит комиссию банку, в котором обслуживается.

4.3. Для получения наличных в банкомате убедитесь в том, что банкомат обслуживает карты платежной системы Visa/ Мир, вставьте карту в приемное устройство банкомата, как это указано на лицевой панели, затем последовательно выполняйте команды, которые будут отображаться на экране. После получения наличных дождитесь возврата карты, наличных и чека. Если банкомат захватил карту – обратитесь в банк, обслуживающий данный банкомат.

4.4. При пополнении счета или получении наличных с помощью карты в кассе банка кассир проверяет подлинность карты, вводится ПИН-код. При получении наличных в кассе ПАО «Уралтрансбанк» и сторонних банков требуется предъявлять документ, удостоверяющий личность. Кассир направляет запрос в банк для получения разрешения на проведение операции, после чего оформляет чек. Копия оформленного чека передается держателю вместе с его картой и документами.

5. Меры безопасности

5.1. Общие положения

1. Запомните ПИН-код наизусть, если это невозможно – храните его отдельно от карты. ПИН-код и другая информация о карте должны храниться в секрете. В случае передачи данной информации держателем третьим лицам банк вправе приостановить операции по счетам и заблокировать карту.

2. Если вы забыли свой ПИН-код – обратитесь в банк для замены карты или измените значение ПИН-кода в системе «Интернет – Банк». Забытый ПИН-код не восстанавливается.

3. Используйте карту аккуратно, не подвергайте ее температурным и электромагнитным воздействиям, избегайте попадания влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, техникой.

4. Телефон ПАО «Уралтрансбанк» указан на оборотной стороне карты. Постарайтесь иметь при себе телефон банка и номер карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне.

5. С целью предотвращения кражи средств со счета карты банк установил лимиты на сумму разовой операции, сумму операций в сутки, а также сумму операций в месяц на операции с картой, в соответствии с Тарифами.

6. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника банка, сообщить ПИН-код или иную информацию о карте, не сообщайте их. Вы должны незамедлительно уведомить банк о данном факте.

7. Нельзя отвечать на электронные письма, в которых от имени банка предлагается предоставить персональные данные. Не рекомендуется следовать по ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки на сайт банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

8. В целях информационного взаимодействия с банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, сайтов, порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в банке.

5.2. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции в банкоматах, установленных в безопасных местах, не требующих ввода ПИН-кода в качестве доступа (в госучреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, аэропортах и т.п.). Не совершайте операции в помещениях, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа к банкомату. Если же вы воспользовались данным помещением, необходимо немедленно заблокировать карту, а также сообщить в ПАО «Уралтрансбанк», где именно находится данное помещение.

2. Не совершайте операции, если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, выберите другое время или воспользуйтесь другим банкоматом. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с картой.

3. Перед использованием банкомата осмотрите его на предмет наличия посторонних устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт. Пример: наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода. Обнаружив посторонние устройства или висящие провода, сообщите об этом по телефону в банк. В таких случаях воспользуйтесь другим банкоматом.

4. Обязательно проверьте наличие бумажных логотипов банка на самом банкомате либо на экране, если таковых нет – следует воздержаться от пользования данным банкоматом.

5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат. Если карта не вставляется, воспользуйтесь другим банкоматом. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), откажитесь от его использования, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «отмена», и дождитесь возврата карты.

6. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой. Будьте осторожны: если кто-то посторонний предлагает вам около банкомата помощь, даже если у вас застряла карта или возникли проблемы с проведением операции. Не набирайте ПИН-код на виду у «помощника», не позволяйте себя отвлечь, так как в этот момент мошенники могут забрать из банкомата вашу карту и выданные денежные средства.

7. После получения наличных пересчитайте банкноты поштучно, убедитесь в возврате карты, дождитесь чека (если вы его запрашивали), спрячьте наличные и только после этого отойдите от банкомата. Сохраняйте чеки банкомата для сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

8. При получении наличных денежных средств в курортных зонах используйте банкоматы только известных банков.

9. Если банкомат вызывает у вас сомнения любого рода (некорректная работа, наличие посторонних устройств, внешний вид не содержит информацию о банке, установившем банкомат, и о принимаемых картах), откажитесь от его использования, воспользуйтесь другим банкоматом.

10. Мы рекомендуем Вам использовать банковскую карту только в собственных банкоматах, в противном случае не исключены факты совершения операций без вашего согласия.

5.3. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. Используйте карту в тех организациях торговли и услуг, которым доверяете. Требуется проведение операции в вашем присутствии. В случае необходимости подтверждения оплаты вводом ПИН-кода убедитесь, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

Перед тем как ввести ПИН-код или подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму покупки.

Совершение безналичной оплаты товаров и услуг не облагается комиссиями. Вы вправе требовать от продавца отмены комиссии по покупке или отмены операций в случае, если комиссия была взята.

Сообщения услуги «Смс – информирование», получаемые на мобильные устройства, помогут вам оперативно контролировать суммы проводимых вами операций.

2. Если при попытке оплаты картой операция была «неуспешна», сохраните свой экземпляр чека для последующей проверки на отсутствие суммы данной операции в выписке по банковскому счету.

3. В случае изъятия карты в торговом-сервисной точке или кассе банка, необходимо запросить у кассира расписку об изъятии карты (в свободном формате с указанием места, даты, времени, причин изъятия и ФИО кассира), а также проконтролировать, чтобы карта была разрезана в вашем присутствии. Об изъятии карты необходимо немедленно сообщить в ПАО «Уралтрансбанк».

5.4. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет:

1. При совершении операций в сети интернет, а также по телефону/факсу ПИН-код не используется.

2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской карте (счете) через сеть Интернет. Исключением могут быть только специальные формы Интернет – магазинов. Совершайте покупки на сайтах только известных и проверенных организаций торговли и услуг, проверяя правильность адресов сайтов, т.к. похожие адреса могут использоваться мошенниками.

3. Мы рекомендуем Вам использовать специальные виртуальные карты для покупок в Интернете с установленными вами лимитами на совершение операций, в противном случае не исключены факты совершения операций без вашего согласия.

4. Совершайте покупки только со своего компьютера для сохранения конфиденциальности персональных данных и ваших банковских реквизитов. В случае, если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем какую-либо информацию. После завершения всех операций убедитесь, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив Интернет-сайт организации торговли, на которой совершались покупки).

5. 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.

5.5. Рекомендации при подозрении на мошенничество с вашей картой.

Обязательно обратитесь в банк, если по счету с использованием карты, прошли операции, которых Вы не совершали и оформите в офисе банка заявление о несогласии с транзакцией. В случае, если заявление будет необоснованным, Банк имеет право взимать штраф в соответствии с Тарифами. Перед подачей заявления в банк попытайтесь в первую очередь обратиться к продавцу для решения вопроса. Документы, подтверждающие Ваше общение (переписка, чеки и др.), могут быть переданы в банк для более успешного решения вопроса в вашу пользу.

5.6. Ограничьте использование карты в странах с высоким уровнем мошенничества.

К странам с высоким уровнем мошенничества относятся: Австралия, Аргентина, Афганистан, Бахрейн, Бразилия, Венесуэла, Гаити, Гватемала, Гибралтар, Гондурас, Гонконг, Египет, Индонезия, Иран, Ирак, Казахстан, Коста-Рика, Малайзия, Мали, Мексика, Пакистан, Польша, Сингапур, Тайвань, Таиланд, Турция, Украина, Уругвай, Филиппины, Шри-Ланка, Чили, Эквадор, Япония и африканские страны.

6. Меры безопасности при использовании карты в кассе банка:

6.1. Если вы хотите получить наличные в отделении банка, помните, что операция может быть проведена только при предъявлении паспорта.

6.2. Ни в коем случае не получайте наличные средства в магазинах, лавках, почтовых отделениях и т.д. Мошенники могут привлечь вас низкой комиссией или возможностью получить наличные мелкими купюрами.

6.3. Устройство доступа по карте в специальное закрытое помещение, где установлен банкомат, не должно требовать ввода пин-кода. Если же вы воспользовались данным устройством, необходимо немедленно заблокировать карту, а также сообщить в ПАО «Уралтрансбанк», где именно установлено данное устройство.

7. Утрата или незаконное использование карты.

7.1. В случае предположения о раскрытии ПИН-кода и персональных данных, утраты (утери, кражи) карты и/или получения информации об ее незаконном использовании держателю необходимо немедленно обратиться в ПАО «Уралтрансбанк» по телефону бесплатной горячей линии по РФ: 8 800 1000 767,

(телефон в Екатеринбурге: +7 (343) 370 19 01). Круглосуточный Центр поддержки клиентов Visa по телефону +1 410 581 9994. По Вашему звонку Банк блокирует карту.

До момента получения банком уведомления о необходимости блокировки карты, вы несете риск неблагоприятных последствий (в том числе финансовую ответственность) по операциям, совершенным в результате утраты или незаконного использования карты. Kartu можно заблокировать самостоятельно воспользовавшись системой «Интернет – Банк».

7.2. При необходимости держатель карт Visa (кроме Electron и Instant Issuer) может воспользоваться услугами срочной замены карты временным дубликатом или срочной доставки наличных (в пределах остатка на счете, но не более 5000 \$) в рамках программы Global Customer Assistance Service (GCAS) международной платежной системы Visa. Держатель карты Visa может воспользоваться данными услугами только при нахождении за пределами территории РФ. Для предоставления услуг необходимо позвонить в международную платежную систему Visa и сообщить оператору об утрате карты и о необходимости в срочной замене карты или доставки наличных.

Когда вы пользуетесь картой, необходимо помнить следующее:

- Обязательно поставьте на карте свою подпись.
- Оберегайте карту от механических повреждений и воздействия сильных электромагнитных полей, способных привести карту в негодность.
- Подключите услугу «Смс – информирование» для контроля над всеми расходными операциями по карте в режиме реального времени.
- Регулярно проверяйте все совершенные операции по вашей карте, получая выписку в банке, по электронной почте или используя систему Интернет-банк. В случае подозрительных или неизвестных операций немедленно сообщите об этом в банк.
- Установите суточные лимиты на операции с картой с учетом индивидуальных трат.
- Для безопасности совершения покупок в интернет-магазинах используйте виртуальные карты.

Внимание! В последнее время участились случаи мошенничества, связанные с банковскими картами у ряда крупных банков. Злоумышленник звонит по выбранному номеру телефона и представляется сотрудником банка, ответственным за работу с физическими лицами. После запроса фамилии, имени и отчества собеседника мошенник под тем или иным предлогом просит назвать паспортные данные и номер банковской карты, а также ПИН-код карты.

Будьте бдительны! ПАО «Уралтрансбанк» НИКОГДА не обратится к вам с просьбой предоставить конфиденциальную информацию (ПИН-код или код CVV2) о вашей карте! В случае получения подобного запроса, пожалуйста, сообщите о данном факте в ПАО «Уралтрансбанк».

Выпуск и использование банковской карты либо иного электронного средства платежа является высокорискованным и не исключает вероятности использования электронного средства платежа без согласия клиента.

Так же не редки случаи получения держателями банковских карт мошеннических Смс-сообщений с информацией о блокировке карты и просьбой перезвонить для ее разблокировки, на указанный в Смс-сообщении номер телефона. В ходе общения мошенники под разными предлогами просят сообщить конфиденциальную информацию: персональные данные (ФИО), и реквизиты карты: номер, срок действия, ПИН-код, секретный код, напечатанный на оборотной стороне карты (CVV2/CVC2). В дальнейшем указанные данные могут быть использованы для несанкционированного списания денежных средств с Вашего счета. В связи с чем, сообщаем, что все Смс-сообщения, направляемые ПАО «Уралтрансбанк» в адрес своих клиентов, отправляются с адреса «УТВ».