ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА «БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО И БАНКА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПЛАТЕЖЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА

г. Москва
2013г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа», далее по тексту Порядок, регламентирует процедуру взаимодействия Клиента и Банка при использовании электронных средств платежа, предусмотренную ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

1.2.Под Клиентом, в рамках настоящего Порядка, понимается:

- юридическое или физическое лицо, заключившее с Банком Договор на обслуживание Клиента по системе «Internet-Banking», далее по тексту Договор;
- юридическое лицо, заключившее с Банком Договор банковского счета с использованием корпоративных Банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО;
- физическое лицо, заключившее с Банком Договор текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой).

1.3. Правовым основанием настоящего Порядка являются:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Федеральный закон от 02.12.1990г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
3. Федеральный закон от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;
4. Федеральный закон от 07.08.2001г. № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

1.4. Полным и безоговорочным принятием Клиентом условий настоящего «Порядка», являются:

- действия Клиента по совершению операций по счету с использованием электронного средства платежа по системе «Internet-Banking» в рамках Договора на обслуживание Клиента по системе «Internet-Banking», заключенного между Банком и Клиентом, совершаемые после вступления настоящего Порядка в силу;
- действия Клиента по совершению операций по счету с использованием Банковской карты, как электронного средства платежа в рамках договора текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой) заключенного между Банком и Клиентом, совершаемые после вступления настоящего Порядка в силу;
- действия Клиента по совершению операций по счету с использованием Банковской карты, как электронного средства платежа в рамках Договор банковского счета с использованием корпоративных Банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО, заключенного между Банком и Клиентом, совершаемые после вступления настоящего Порядка в силу.

1.5. Условия, предусмотренные настоящим Порядком, содержатся в Дополнительных соглашениях к Договорам, указанным в п.п. 1.2.,1.4., подлежащих заключению Банком с Клиентом. После заключения указанных Дополнительных соглашений, Банк и Клиент при исполнении требований ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» руководствуются настоящим Порядком и Дополнительным соглашением. До заключения указанного Дополнительного соглашения, Стороны руководствуются настоящим Порядком.

1.6. Настоящий Порядок размещен на сайте Банка по адресу:www.kremlinbank.ru и является публичным предложением.

1.7. Клиент до совершения платежа с использованием ЭСП обязан ознакомиться с условиями его осуществления, изложенные в настоящем Порядке.

1.8. Размещение настоящего Порядка на сайте Банка является достаточным, в целях исполнения Банком обязанности информирования Клиента об условиях использования ЭСП.

1.9. Клиент, до совершения операций с использованием ЭСП, обязан ознакомиться с условиями их осуществления, изложенными в настоящем Порядке.

2. Термины и определения

Банк - Коммерческий Банк «Кремлевский» (Общество с ограниченной ответственностью) «Банк Кремлевский» ООО

Клиент– юридическое/физическое лицо, заключившее с банком Договор на обслуживание Клиента по системе «Internet-Banking», либо юридическое лицо заключившее с Банком Договор банковского счета с использованием корпоративных Банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО, либо физическое лицо, заключившее с Банком Договор текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой).

Договор «Internet-Banking»-двухстороннее соглашение Банка и Клиента, оформленное Договором на обслуживание Клиента по системе «Internet-Banking»

Договор банковской карты- двухстороннее соглашение Банка и Клиента, оформленное Договором текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой).

Договор корпоративной банковской карты- двухстороннее соглашение Банка и Клиента, оформленное Договором банковского счета с использованием корпоративных Банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО

Система- Электронное средство платежа (ЭСП) «Internet-Banking»,

«SMS-оповещение»-сообщение Банка Клиенту о проведении операций с использованием радио телефонных средств связи, посредством направления Клиенту SMS-уведомления.

«Internet-информирование»- сообщение Банка Клиенту о проведении операций с использованием электронных средств связи посредством направления Клиенту - «Internet – уведомления».

Электронное средство платежа (ЭСП)- средство и (или) способ, позволяющие клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт (банковских карт), системы «Internet-Banking» (Системы), а также иных технических устройств.

Заявление об информации для связи с Клиентом (Заявление Клиента) (Заявление Клиента-юридического лица)- заполняемое Клиентом и направляемое Клиентом в Банк форма сообщения, размещенная на сайте Банка www.kremlinbank.ru, по адресу: http://www.kremlinbank.net/common/upload/docs/corp/ibank/zayav161.doc) в целях двухсторонней связи Клиента и Банка в соответствии с условиями настоящего Порядка, Дополнительного соглашения к Договору «Internet-Banking», Дополнительного соглашения к Договору корпоративной банковской карты. Заявление представляется в Банк Клиентом лично (курьером), заказным почтовым отправлением, экспресс почтой.

Заявление об информации для связи с Клиентом (Заявление Клиента) (Заявление Клиента-физического лица)- заполняемое Клиентом и направляемое Клиентом в Банк форма сообщения, размещенная на сайте Банка www.kremlinbank.ru, по адресу: http://www.kremlinbank.net/common/upload/docs/private/ibank/zayav161.doc) в целях двухсторонней связи Клиента и Банка в соответствии с условиями настоящего Порядка и Дополнительного соглашения к Договору «Internet-Banking». Заявление представляется в Банк Клиентом лично (курьером), заказным почтовым отправлением, экспресс почтой.

Заявление на подключение/отключение изменения параметра услуг информирования о совершенных операциях по банковской карте» (Заявление Клиента) (Заявление Клиента-физического лица, осуществляющего операции с использованием Банковских карт, Приложение № 8 к Договору банковского счета с использованием банковской карты (типовой)- заполняемое Клиентом и направляемое Клиентом в Банк форма сообщения, размещенная на сайте Банка www.kremlinbank.ru, по адресу: http://www.kremlinbank.net/common/upload/docs/corp/plastic/zav_inform.doc целях двухсторонней связи

Клиента и Банка в соответствии с условиями настоящего Порядка и Дополнительного соглашения к Договору текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой).
Заявление представляется в Банк Клиентом лично.

Уведомление Банка – электронное сообщение об операции Клиента с использованием ЭСП, направляемое Банком, посредством «SMS-информирования» или «Internet-информирования» по адресам указанным Клиентом в Заявлении Клиента.

Уведомление Клиента- электронное сообщение Клиента Банку по сети Internet на адрес**:** operu@kremlinbank.ru о проведении платежа с использованием ЭСП вне контроля Клиента, в том числе в случае утраты (хищения) средств доступа к ЭСП. Уведомление передается Клиентом в электронном виде в форме Заявления о блокировании системы ««Internet-Banking» (Приложение № 1 к настоящему Порядку и Дополнительному соглашению).

Уведомление Клиента (Заявление на блокировку банковской карты)- электронное сообщение Клиента Банку по сети Internet на адрес**:** operu@kremlinbank.ru о проведении платежа с использованием ЭСП (банковской карты) вне контроля Клиента, в том числе в случае утраты (хищения) средств доступа к ЭСП. Уведомление передается Клиентом в электронном виде в форме Заявления на блокировку банковской карты (Приложения № 7 к Договору банковского счета с использованием банковской карты (типовой), Приложение № 7 к Договору банковского счета с использованием корпоративных банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО (Приложение № 3 к настоящему Порядку)).

Уведомление Клиента о получении уведомления Банка – Приложение № 2 к настоящему порядку.

Электронное распоряжение Клиента (ЭР Клиента) – распоряжение Клиента в целях осуществления перевода денежных средств или иных операций по счету с использованием ЭСП , в том числе платежных карт (банковских карт), системы «Internet-Banking», а также иных технических устройств.

Электронный адрес Банка- адрес получения Банком уведомлений Клиента operu@kremlinbank.ru.

Электронный адрес Клиента-адрес получения Клиентом уведомлений Банка.

Номер телефона Клиента- номер телефона мобильной сотовой связи Клиента, указанный в Заявлении Клиента.

Отключение услуги ««SMS-оповещение» возможно только при наличии услуги «Internet-информирование». Одновременное отключение обоих видов информирования не допускается. Стороны дополнительным соглашением могут предусмотреть иной альтернативный вид информирования при условии надлежащего исполнения при данном виде информирования требований ст. 9 Закона 161-ФЗ. При отключении отдельных видов информирования Клиент принимает на себя дополнительные риски, связанные с не уведомлением (не своевременным уведомлением) Банком.

Альтернативный вид информирования – способ сообщения Банком Клиенту об операциях Клиента с использованием ЭСП и Клиента Банку об утрате ЭСП, соответствующий требованиям ст. 9 Закона 161-ФЗ и обеспечивающий указанное двухстороннее взаимодействие, не включающий способы, предусмотренные настоящим Порядком. Альтернативный вид информирования предусматривается дополнительным соглашением Сторон. При переходе на альтернативный способ информирования Клиент понимает и принимает на себя дополнительные риски, указанные в предыдущем пункте.

3. Порядок взаимодействия Клиента (юридического лица) и Банка по Системе «Internet-Banking»

С целью исполнения требований, предусмотренных ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банком и Клиентом (юридическим лицом) устанавливается нижеследующий порядок взаимодействия

Права и обязанности Банка

3.1. Банк уведомляет Клиента о совершении каждой операции по счету с использованием ЭСП по Системе путем направления Клиенту SMS- уведомления и (или) Internet-уведомления по электронной почте (e-mail) в день поступления электронного распоряжения клиента о перечислении денежных средств.
3.2. Уведомление направляется Банком по адресам, сообщенным Клиентом в Заявлении Клиента.
3.3. Уведомление считается полученным Клиентом в день отправки указанного уведомления Банком при отсутствии у Банка электронных сообщений о недоставке SMS по телефону и (или) уведомления о недоставке электронной корреспонденции по адресу (e-mail), сообщенному Клиентом.
3.4. При получении сообщений о недоставке SMS-уведомления и (или) Internet-уведомления по телефону (адресу (e-mail), сообщенному Клиентом, проведение Банком Клиентской операции по счету с использованием ЭСП по Системе не производится.
3.5. ЭР Клиента исполняется Банком не позднее 12 час. 15 мин. дня следующего за днем получения ЭР Клиента при отсутствии Уведомления Клиента.
3.6. Банк вправе исполнить ЭР Клиента до истечения срока, указанного в п. 3.5., после получения от Клиента на Электронный адрес Банка сообщения о получении Уведомления Банка по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку.
3.7.Исполнение ЭР Клиента в порядке, предусмотренном п. 3.6., производится в случае, когда ЭР Клиента направлено:

а) с использованием генератора одноразовых паролей MAC-токен;
б) одноразовыми паролями, полученными от Банка по СМС;
в) платеж отправлен по реквизитам контрагента, имеющегося в библиотеке контрагентов Клиента в Банке в системе «РС».
г) платеж отправлен по реквизитам контрагента, имеющегося в списке доверенных лиц, получателей платежей, в системе «iBank2».

Выбор способа проведения платежа с использованием ЭСП (либо в порядке, предусмотренном п. 3.5, либо в порядке, предусмотренном п.п. 3.6, 3.7.) целиком и полностью зависит от Клиента. Выбирая способ исполнения ЭР предусмотренный п.п. 3.6.,3.7., Клиент признает достаточными меры, направленные на защиту ЭСП Клиента от действий третьих лиц, в указанном случае, ЭР считается однозначно проведенным с согласия Клиента и подтвержденным им.
3.8. Банк не исполняет ЭР Клиента в случае получения от Клиента Уведомления Клиента, а также осуществляет блокировку операций Клиента в Системе. Возобновление работы Системы осуществляется только после получения от Клиента письменного заявления, указанного в п. 5.14 Договора «Internet-Banking».
Датой получения Банком Уведомления Клиента, является момент получения Клиентом от Банка с Электронного адреса Банка подтверждения о получении Уведомления Клиента.
3.9. Банк не исполняет ЭР Клиента в случае:
-отсутствия Заявления Клиента, либо в случае наличия у Банка достаточных оснований считать данные, указанные в Заявлении, не достоверными;
- отказа Клиента от «Internet-информирования» и SMS-оповещения одновременно при отсутствии альтернативных способов уведомления ;
- по основанию, указанному в п. 3.8 настоящего Порядка;
- при наличии уведомления Клиента в порядке, предусмотренном п. 5.14 Договора «Internet-Banking»;
- при наличии оснований, предусмотренных п. 3.4. настоящего Порядка.
3.10. Банк обязан фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.

3.11. В целях возобновления работы Системы после ее блокировки в порядке, предусмотренном настоящим Порядком, рассматривать заявления Клиента о возобновлении работы Системы (п. 5.14 Договора «Internet-Banking») в течение одного рабочего дня.
3.12. Банк обязан рассматривать Заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его ЭСП, а также предоставить Клиенту информацию о результатах рассмотрения заявлений, в письменной форме в срок не более 30 дней, со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств. В указанном в настоящем пункте порядке не рассматриваются Уведомления Клиента, Заявления, предусмотренные п. 3.8. настоящего Порядка, блокировка Системы, произведенная Банком на основании блокировочного слова (п. 5.14) Договора «Internet-Banking».
3.13. До момента получения Банком Заявления Клиента предусмотренного настоящим Порядком, уведомление Банком Клиента может производиться по телефонным номерам операторов мобильной телефонной связи, адресам (e-mail), сообщенным Клиентом Банку в целях исполнения обязательств по Договору «Internet-Banking и Договору банковского счета, либо Банк вправе отказать Клиенту в проведении платежа с использованием электронного средства платежа, потребовав предоставления платежного документа на бумажном носителе.

Права и обязанности Клиента

4.1. Предоставить Банку актуальные сведения о номерах телефонов мобильной сотовой связи и email–адресах, путем направления Банку Заявления Клиента.
4.2. Отказаться от услуги информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Дополнительным соглашением.
4.3. Перейти на альтернативный вид информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Дополнительным соглашением.
4.4. Клиент обязуется в случае утраты электронного средства платежа или его использования без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения указанного факта, но в любом случае не позднее 12 час. 00 мин. дня, следующего за днем получения от Банка уведомления, указанного в настоящем порядке, направить Банку по электронным каналам связи с адреса (e-mail), указанного в Заявлении Клиента, на адрес банка: operu@kremlinbank.ru Уведомление Клиента.
При отсутствии Уведомления Клиента, предусмотренного настоящим порядком, платеж считается проведенным с согласия «Клиента».
4.5. Не позднее следующего банковского дня, после направления Уведомления, указанного в п. 4.4., направить Уведомление на бумажном носителе в Банк нарочно, либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
4.6. При проведении платежа в порядке, предусмотренном п.п. 3.6.,3.7., направить в Банк подтверждение о получении Уведомления Банка, в порядке, предусмотренном п. 3.6., по форме, предусмотренной Приложением № 2 к настоящему Порядку и дополнительному Соглашению.
4.7. В целях разблокировки Системы направить в Банк Заявление, предусмотренное п. 5.14 Договора «Internet-Banking».
4.8. Требовать от Банка рассмотрения Заявлений, указанных в п. 3.10. настоящего Порядка, а также предоставления Банком информации о результатах рассмотрения заявлений в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
4.9. Соблюдать условия использования Системы, размещенные на сайте Банка www.kremlinbank.ru по адресу: https://ibank.kremlinbank.ru/index.html
4.10. Клиент обязан обеспечить актуальность информации, указанной в Заявлении Клиента. При изменении указанной информации, «Клиент» обязан направить в Банк в день изменения информации новое Заявление Клиента в порядке, предусмотренном разделом 2. Информация, сообщенная Клиентом Банку в Заявлении, является для Банка актуальной до момента получения Банком уведомления, содержащего иную информацию.
Риски, связанные с актуальностью информации, своевременным уведомлением Банка об ее изменении, полностью лежат на Клиенте.

4.11. Соблюдать требования по безопасному использованию «Системы», изложенные в руководстве пользователя, размещенном на сайте Банка www.kremlinbank.ru по адресу: https://ibank.kremlinbank.ru/docs/Corporate_Internet-Banking_Guide.pdf
4.12. Не соблюдение требований, изложенных в п.п. 4.9, 4.11 может повлечь для «Клиента» дополнительные риски несанкционированного «Клиентом» доступа в «Систему» третьими лицами с целью хищения денежных средств со счета «Клиента» с использованием ЭСП.

4. Порядок взаимодействия Клиента (физического лица) и Банка при совершении операций с использованием электронного средства платежа по системе «Internet-Banking»

С целью исполнения требований, предусмотренных ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банком и Клиентом (физическим лицом) устанавливается нижеследующий Порядок взаимодействия.

Права и обязанности Банка

4.1. Банк уведомляет Клиента о совершении каждой операции по счету с использованием ЭСП по Системе, путем направления Клиенту SMS- уведомления и (или) Internet-уведомления по электронной почте (e-mail), в день поступления электронного распоряжения клиента о перечислении денежных средств.
4.2. Уведомление направляется Банком по адресам, сообщенным Клиентом в Заявлении Клиента.
4.3. Уведомление считается полученным Клиентом, в день отправки указанного уведомления Банком, при отсутствии у Банка электронных сообщений о недоставке SMS по телефону и (или) уведомления о недоставке электронной корреспонденции по адресу (e-mail), сообщенному Клиентом.
4.4. При получении сообщений о недоставке, проведение Банком Клиентской операции по счету с использованием ЭСП по Системе не производится.
4.5. ЭР Клиента исполняется Банком не позднее 12 час. 15 мин. дня, следующего за днем получения ЭР Клиента, при отсутствии уведомления Клиента.
4.6. Банк не исполняет ЭР Клиента в случае получения от Клиента уведомления Клиента, а также осуществляет блокировку операций Клиента в Системе. Возобновление работы Системы осуществляется только после получения от Клиента письменного заявления, указанного в п. 5.13 Договора «Internet-Banking» .
Датой получения Банком Уведомления Клиента, указанного в п. 1.19, является момент получения Клиентом от Банка с Электронного адреса Банка подтверждения о получении Уведомления.
4.7. Банк не исполняет ЭР Клиента в случае:
-отсутствия Заявления Клиента, указанного в настоящем Порядке, либо в случае наличия у Банка достаточных оснований считать данные указанные в Заявлении недостоверными;
- отказа Клиента от «Internet-информирования» и SMS-оповещения одновременно, при отсутствии альтернативных способов уведомления ;
- по основанию, указанному в п. 4.6. настоящего Порядка;
- при наличии уведомления Клиента, в порядке, предусмотренном п. 5.13 Договора«Internet-Banking»;
- при наличии оснований, предусмотренных п. 4.4. настоящего Порядка.
4.8. Банк обязан фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.
4.9. В целях возобновления работы Системы после ее блокировки в порядке предусмотренном настоящим Порядком, рассматривать заявления Клиента о возобновлении работы Системы (п. 5.13 Договора«Internet-Banking») в течение одного рабочего дня.
4.10. Банк обязан рассматривать Заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его ЭСП, а также предоставить Клиенту информацию о результатах рассмотрения заявлений, в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода

денежных средств. В указанном в настоящем пункте порядке не рассматриваются Уведомления Клиента, Заявление, предусмотренное п. 4.6. настоящего Порядка, блокировка Системы произведенная Банком на основании блокировочного слова (п. 5.13) Договора«Internet-Banking» .
4.11. До момента получения Банком Заявления Клиента предусмотренного настоящим Порядком, уведомление Банком Клиента может производиться по телефонным номерам операторов мобильной телефонной связи, адресам (e-mail), сообщенным Клиентом Банку в целях исполнения обязательств по Договору «Internet-Banking и Договору банковского счета, либо Банк вправе отказать Клиенту в проведения платежа с использованием электронного средства, потребовав предоставления платежного документа на бумажном носителе.

Права и обязанности Клиента

5.1. Предоставить Банку актуальные сведения о номерах телефонов мобильной сотовой связи и email–адресах, путем направления Банку Заявления Клиента.
5.2. Отказаться от услуги информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Дополнительным соглашением.
5.3. Перейти на альтернативный вид информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Дополнительным соглашением.
5.4. Клиент обязуется в случае утраты электронного средства платежа или его использования без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения указанного факта, но в любом случае не позднее 12 час. 00 мин. дня, следующего за днем получения от Банка уведомления, указанного в настоящем порядке, направить Банку по электронным каналам связи с адреса (e-mail), указанного в Заявлении Клиента, на адрес банка: operu@kremlinbank.ru Уведомление Клиента.
При отсутствии Уведомления Клиента, предусмотренного настоящим Порядком, платеж считается проведенным с согласия Клиента.
5.5. Не позднее следующего банковского дня, после направления Уведомления, указанного в п. 5.4. направить Уведомление на бумажном носителе в Банк нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
5.6. В целях разблокировки Системы направить в Банк Заявление, предусмотренное п. 5.13 Договора «Internet-Banking».
5.7. Требовать от Банка рассмотрения Заявлений, указанных в п. 4.10. настоящего Порядка, а также предоставления Банком информации о результатах рассмотрения Заявлений, в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
5.8. Соблюдать условия использования Системы, размещенные на сайте Банка www.kremlinbank.ru по адресу: https://ibank.kremlinbank.ru/index.html
5.9. Клиент обязан обеспечить актуальность информации, указанной в Заявлении Клиента. При изменении указанной информации, Клиент обязан направить в Банк в день изменения информации новое Заявление Клиента, в порядке предусмотренном разделом 2. Информация, сообщенная Клиентом Банку в Заявлении, является для Банка актуальной, до момента получения Банком уведомления, содержащего иную информацию.
Риски, связанные с актуальностью информации, своевременным уведомлением Банка об ее изменении, полностью лежат на Клиенте.
5.10. Соблюдать требования по безопасному использованию Системы, изложенные в руководстве пользователя на сайте Банка www.kremlinbank.ru по адресу: https://ibank.kremlinbank.ru/docs/Corporate_Internet-Banking_Guide.pdf
5.11. Не соблюдение требований, изложенных в п.п. 5.8, 5.10 может повлечь для «Клиента» дополнительные риски несанкционированного «Клиентом» доступа в «Систему» третьими лицами с целью хищения денежных средств со счета «Клиента» с использованием ЭСП.

5. Порядок взаимодействия Клиента (физического лица) и Банка при совершении операций с использованием электронного средства платежа (банковской карты)

С целью исполнения требований, предусмотренных ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банком и Клиентом (юридическим лицом / физическим лицом) устанавливается нижеследующий «Порядок» взаимодействия.

Права и обязанности Банка

5.1. Банк уведомляет Клиента о совершении каждой операции по счету с использованием электронного средства платежа (банковской карты), путем направления «Клиенту» SMS-уведомления и (или) уведомления по электронной почте (e-mail) «Internet –уведомления», после получения от процессингового центра подтверждения совершения операции по банковской карте. Уведомление направляется Банком на телефонные номера операторов мобильной телефонной связи (МТС, Би-Лайн, Мегафон, Скай Линк) и (или) по адресам (e-mail), сообщенным «Клиентом» в Заявлении на подключение/ отключение/изменение параметров услуги информирования о совершенных операциях по банковской(им) карте(ам), (форма заявления размещена на сайте Банка www.kremlinbank.ru, по адресу: http://www.kremlinbank.net/common/upload/docs/corp/plastic/zav_inform.doc.
5.2. Уведомление направляется Банком по адресам, сообщенным Клиентом в Заявлении Клиента.
5.3. Уведомление считается полученным Клиентом в день отправки указанного уведомления «Банком», при отсутствии у Банка электронных сообщений о недоставке SMS по телефону и (или) уведомления о недоставке электронной корреспонденции по адресу (e-mail), сообщенному Клиентом.
5.4. При получении сообщений о недоставке Банковская карта блокируется.
5.5. Банк не исполняет ЭР Клиента и блокирует Банковскую карту Клиента:
- в случае получения от Клиента устного (если Клиент сообщил правильное кодовое слово) распоряжения о блокировке Банковской карты, с последующим предоставлением Клиентом не позднее следующего рабочего дня оригинала Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 7 к Договору банковской карты);
- получения от Клиента с его электронного адреса скан-копии подписанного Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 7 к Договору банковской карты) на электронный адрес Банка, с последующим предоставлением Клиентом оригинала Заявления не позднее следующего рабочего дня.
Возобновление осуществления операций Клиента с использованием ЭСП (Банковской карты) осуществляется только после получения от Клиента оригинала письменного Заявления на разблокировку банковской карты (Приложение № 11 к Договору банковской карты), либо после выдачи Клиенту новой банковской карты.
Датой получения Банком Уведомления Клиента, указанного в п. 5.5. является:
- дата получения Банком от Клиента оригинала Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 7 к договору банковской карты);
- момент получения Клиентом от Банка с электронного адреса Банка, указанного в настоящем Порядке, подтверждения о получении Заявления на блокировку банковской карты с адреса указанного в Заявлении Клиента.
5.6. Банк не исполняет ЭР Клиента (блокирует Банковскую карту) в случае:
-отсутствия Заявления Клиента, указанного в настоящем Порядке, либо в случае наличия у Банка достаточных оснований считать данные указанные в Заявлении не достоверными;
- отказа Клиента от «Internet-информирования» и SMS-оповещения одновременно, при отсутствии альтернативных способов уведомления ;
- по основанию, указанному в п. 5.5. настоящего Порядка;
- при наличии оснований, предусмотренных п. 5.4. настоящего Порядка.
5.7. Банк обязан фиксировать направленные клиенту и полученные от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.
5.8. В целях возобновления работы ЭСП, после ее блокировки в порядке, предусмотренном настоящим Порядком, рассматривать Заявления Клиента на разблокировку банковской карты (Приложение № 11 к Договору банковской карты) в течение одного рабочего дня со дня его получения.

5.9. Банк обязан рассматривать Заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его ЭСП, а также предоставить Клиенту информацию о результатах рассмотрения заявлений, в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств. В указанном в настоящем пункте порядке не рассматриваются Уведомления клиента, предусмотренные настоящим Порядком (п. 5.5.), Заявления, блокировка ЭСП (Банковской карты), произведенная Банком на основании кодового слова или письменного уведомления (п. 4.4.7.) Договора банковской карты.

Права и обязанности Клиента

6.1. Предоставить Банку актуальные сведения о номерах телефонов мобильной сотовой связи и email –адресах, путем направления Банку Заявления Клиента, предусмотренного настоящим Порядком.
6.2. Отказаться от услуги информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.
6.3. Перейти на альтернативный вид информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком и Дополнительным соглашением.
6.4. Клиент обязуется в случае утраты электронного средства платежа или его использования без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения указанного факта, но в любом случае не позднее 24-х часов с момента получения от Банка уведомления, указанного в п. 5.1.:
- заблокировать Банковскую карту путем сообщения Банку кодового слова с последующим предоставлением Банку не позднее следующего рабочего дня оригинала Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 7 к Договору банковской карты) нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- направить в электронной форме Заявление на блокировку банковской карты (Приложение № 7 к Договору банковской карты) на электронный адрес Банка с последующим предоставлением Клиентом оригинала Заявления не позднее следующего рабочего дня нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
При отсутствии уведомления Клиента, предусмотренного п. 6.4. настоящего Порядка, платеж считается проведенным с согласия «Клиента».
6.5. В целях разблокировки Банковской карты направить в Банк оригинал Заявления на разблокировку банковской карты (Приложение № 11 к Договору банковской карты).
6.6. Требовать от Банка рассмотрения Заявлений, указанных в п. 5.9. настоящего Порядка, а также предоставления Банком информации о результатах рассмотрения Заявлений в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
6.7. Клиент обязан обеспечить актуальность информации, указанной в Заявлении Клиента. При изменении указанной информации, «Клиент» обязан направить в Банк в день изменения информации, новое Заявление Клиента, в порядке предусмотренном настоящим порядком и дополнительным соглашением.
Информация, сообщенная «Клиентом» «Банку» в Заявлении клиента, является для «Банка» актуальной до момента получения «Банком» уведомления, содержащего иную информацию.
Риски, связанные с актуальностью информации, своевременным уведомлением «Банка» об ее изменении, полностью лежат на «Клиенте».
6.8. До совершения операций с использованием Банковской карты ознакомиться с Рекомендациями по безопасности при использовании банковских карт «Банк Кремлевский» ООО (Приложение № 5 к настоящему Порядку).
6.9. При осуществлении операций с использованием Банковских карт, придерживаться Рекомендаций, изложенных в Приложении № 5 к настоящему Порядку. Несоблюдение Рекомендаций, может повлечь для «Клиента» дополнительные риски хищения ЭСП (Банковской карты), а также информации с Банковской карты, что в свою очередь позволит третьим лицам осуществлять Банковские операции несанкционированные «Клиентом».

7. Порядок взаимодействия Клиента (юридического лица) и Банка при совершении операций с использованием электронного средства платежа (банковской карты)

С целью исполнения требований, предусмотренных ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банком и Клиентом (юридическим лицом / физическим лицом) устанавливается нижеследующий «Порядок» взаимодействия.

Права и обязанности Банка

7.1. Банк уведомляет Клиента о совершении каждой операции по счету с использованием электронного средства платежа (банковской карты), путем направления Клиенту SMS-уведомления и (или) уведомления по электронной почте (e-mail) «Internet –уведомления», после получения от процессингового центра подтверждения совершения операции по банковской карте. Уведомление направляется Банком на телефонные номера операторов мобильной телефонной связи (МТС, Би-Лайн, Мегафон, Скай Линк) и (или) по адресам (e-mail), сообщенным «Клиентом» в Заявлении Клиента.
7.2. Уведомление направляется Банком по адресам, сообщенным Клиентом в Заявлении Клиента.
7.3. Уведомление считается полученным Клиентом в день отправки указанного уведомления «Банком», при отсутствии у «Банка» электронных сообщений о недоставке SMS по телефону и (или) уведомления о недоставке электронной корреспонденции по адресу (e-mail), сообщенному Клиентом.
7.4. При получении сообщений о недоставке SMS-уведомления и (или) Internet-уведомления по телефону (адресу (e-mail), сообщенному Клиентом, Банковская карта блокируется.
7.5. Банк не исполняет ЭР «Клиента» и блокирует Банковскую карту «Клиента»:
- в случае получения от представителя «Клиента» (Держателя карты) устного (если он сообщил правильное кодовое слово) распоряжения о блокировке Банковской карты, с последующим предоставлением «Клиентом» оригинала заявления не позднее следующего рабочего дня по форме Приложения № 3 к настоящему порядку нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
- либо получения от «Клиента» с его адреса скан-копии подписанного Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 3 к настоящему порядку) на электронный адрес Банка, с последующим предоставлением Клиентом оригинала Заявления не позднее следующего рабочего дня.
Возобновление осуществления операций Клиента с использованием ЭСП (Банковской карты) осуществляется только после получения от Клиента оригинала письменного Заявления на разблокировку банковской карты (Приложение № 4 к настоящему Порядку) либо после выдачи Клиенту новой банковской карты.
Датой получения Банком Уведомления Клиента, указанного в п. 7.5. является:
- дата получения Банком от Клиента оригинала Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 3 к настоящему порядку);
- момент получения Клиентом от Банка с электронного адреса Банка, указанного в настоящем Порядке, подтверждения о получении Заявления на блокировку банковской карты с адреса указанного в Заявлении Клиента.
7.6. Банк не исполняет ЭР Клиента (блокирует Банковскую карту) в случае:
-отсутствия Заявления Клиента, указанного в настоящем Порядке, либо в случае наличия у Банка достаточных оснований считать данные указанные в Заявлении не достоверными;
- отказа Клиента от «Internet-информирования» и SMS-оповещения одновременно, при отсутствии альтернативных способов уведомления ;
- по основанию, указанному в п. 7.5. настоящего Порядка;
- при наличии оснований, предусмотренных п. 7.4. настоящего Порядка.
7.7. Банк обязан фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.
7.8. В целях возобновления работы ЭСП после ее блокировки, рассматривать Заявления Клиента на разблокировку банковской карты (Приложение № 4 к настоящему Порядку) в течение одного рабочего дня со дня его получения.
7.9. Банк обязан рассматривать Заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставить «Клиенту» информацию о

результатах рассмотрения заявлений, в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств. В указанном в настоящем пункте порядке не рассматриваются Уведомления Клиента, предусмотренные настоящим Порядком (п. 7.5.), Заявления, блокировка ЭСП (Банковской карты), произведенная Банком на основании кодового слова или письменного уведомления (п. 4.1.6.) Договора корпоративной банковской карты.

Права и обязанности Клиента

8.1. Предоставить Банку актуальные сведения о номерах телефонов мобильной сотовой связи и email адресах путем направления Банку Заявления Клиента, предусмотренного настоящим Порядком.
8.2. Отказаться от услуги информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.
8.3. Перейти на альтернативный вид информирования в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.
8.4. Клиент обязуется в случае утраты электронного средства платежа или его использования без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения указанного факта, но в любом случае не позднее 24-х часов с момента получения от Банка уведомления, указанного в п. 7.1.:
- заблокировать Банковскую карту путем сообщения Банку кодового слова, с последующим предоставлением Банку не позднее следующего рабочего дня оригинала Заявления на блокировку банковской карты (Приложение № 3 к настоящему порядку) нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- направить в электронной форме Заявление на блокировку банковской карты (Приложение № 3 к настоящему Порядку) на электронный адрес Банка, с последующим предоставлением Клиентом оригинала Заявления не позднее следующего рабочего дня нарочно либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
При отсутствии Уведомления Клиента, предусмотренного п. 8.4. настоящего Порядка, платеж считается проведенным с согласия Клиента.
8.5. В целях разблокировки Банковской карты направить в Банк оригинал Заявления на разблокировку банковской карты (Приложение № 4 к настоящему Порядку).
8.6. Требовать от Банка рассмотрения Заявлений, указанных в п. 7.9. настоящего Порядка, а также предоставления Банком информации о результатах рассмотрения заявлений, в письменной форме, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
8.7. Клиент обязан обеспечить актуальность информации, указанной в Заявлении Клиента. При изменении указанной информации, Клиент обязан направить в «Банк» в день изменения информации, новое Заявление Клиента в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.
Информация, сообщенная Клиентом Банку в Заявлении Клиента, является для Банка актуальной до момента получения Банком уведомления, содержащего иную информацию.
Риски, связанные с актуальностью информации, своевременным уведомлением Банка об ее изменении, полностью лежат на Клиенте.
8.8. До совершения операций с использованием Банковской карты ознакомиться с Рекомендациями по безопасности при использовании банковских карт «Банк Кремлевский» ООО (Приложение № 5 к настоящему Порядку).
8.9. При осуществлении операций с использованием Банковских карт, придерживаться Рекомендаций, изложенных в Приложении № 5 к настоящему Порядку. Несоблюдение Рекомендаций, может повлечь для Клиента дополнительные риски хищения ЭСП (Банковской карты), а также информации с Банковской карты, что в свою очередь позволит третьим лицам осуществлять Банковские операции не санкционированные Клиентом.

8. ВСТУПЛЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА В СИЛУ.

8.1. Настоящий «Порядок» вступает в силу с «01» января 2014г., при условии вступления в силу ч. 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» и действует до момента окончания срока действия:

- Договора на обслуживание Клиента по системе «Internet-Banking», и/или Договора банковского счета, заключенного между Банком и Клиентом.
- Договора банковского счета с использованием корпоративных Банковских карт Eurocard/MasterCard «Банк Кремлевский» ООО;
- Договора текущего банковского счета с использованием банковской карты (типовой).

Приложение № 1 к Порядку взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа

В «Банк Кремлевский» ООО
от _____
(наименование организации)

_____
(ФИО руководителя)

Расчетный счет № _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О БЛОКИРОВАНИИ СИСТЕМЫ «INTERNET-BANKING»

Прошу Вас заблокировать систему «Internet-Banking» с «____» _____ 20__г. в связи с:

☐ УТРАТА ЭСП

☐ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭСП БЕЗ СОГЛАСИЯ КЛИЕНТА

☐ ИНАЯ ПРИЧИНА

_____
(указать причину)

Руководитель _____/_____/

М.П.

«____» _____ 20___г.

Приложение № 2 к Порядку взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа.

В «Банк Кремлевский» ООО
от _____
(наименование организации)

_____
(ФИО руководителя)

Расчетный счет № _____

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПОЛУЧЕНИИ УВЕДОМЛЕНИЯ «Банк Кремлевский» ООО

Уведомляем о получении Уведомления «Банк Кремлевский» ООО № ____ от «___» _____ 20___г.

Руководитель _____/_____/

М.П.

«____» _____ 20___г.

Приложение № 3 к Порядку взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа.

В «Банк Кремлевский» ООО
от _____
(наименование организации)

_____
(ФИО руководителя)

расчетный счет с использованием корпоративных банковских карт № _____

Заявление
на блокировку банковской карты «Банк Кремлевский» ООО

Прошу заблокировать банковскую карту «Банк Кремлевский» ООО

Номер карты | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Срок действия карты ☐☐/☐☐ ***(месяц / год)***

в связи с:
❒ ***кражей***
❒ ***утерей***
❒ ***порчей***
❒ ***иное(укажите):*** _____

❒ **MasterCard Platinum**
❒ **MasterCard Gold**
❒ **MasterCard Standard**
❒ **Maestro**
❒ **Maestro-Экспресс**

В долларах США □ ***в рублях РФ*** □ ***в Евро*** □

(руководитель)

_____ _____
(должность) *(Ф.И.О.)*

М.П.

«____»_____20__г.

Отметки Банка

Заявление принял «____ » _____ *201__г.* _____
(Ф.И.О и подпись сотрудника Банка)

Приложение № 4 к Порядку взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа.

В «Банк Кремлевский» ООО
от _____
(наименование организации)

_____
(ФИО руководителя)

расчетный счет с использованием корпоративных банковских карт № _____

Заявление
на разблокировку банковской карты «Банк Кремлевский» ООО

Прошу разблокировать банковскую карту

№																

Срок действия карты ☐☐/☐☐ ***(месяц / год)***

❒ **MasterCard Platinum**
❒ **MasterCard Gold**
❒ **MasterCard Standard**
❒ **Maestro**
❒ **Maestro-Экспресс**

в связи с:

☐ ***с превышением попыток неправильного ввода PIN-кода***

☐ ***с находкой карты (PIN-кода)***

☐ ***другая причина***

Прошу все расходы, возникшие с этими операциями по пластиковой карте, списать в соответствии с Тарифами Банка с моего текущего банковского счета с использованием банковской карты .

«__» _____ 201_ г. _____
(подпись Клиента)

Отметки Банка

Заявление и карточку(и) принял: «___» _____ 201_г. _____
(Ф.И.О и подпись сотрудника Банк)

Приложение № 5 к Порядку взаимодействия Клиента «Банк Кремлевский» ООО и Банка, при осуществлении платежей с использованием электронных средств платежа.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ (БАНКОВСКИХ) КАРТ «Банк Кремлевский» ООО

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Никогда не разглашайте ПИН-код посторонним лицам, в том числе работникам банка, родственникам, знакомым. Информация о ПИН-коде клиента также недоступна для работников банка, как и для всех остальных людей и они не имеют права требовать эти конфиденциальные данные.
2. ПИН необходимо запомнить или хранить его отдельно от платежной карты в недоступном для посторонних лиц, в том числе родственников, месте. Никогда не пишите ПИН-код карты на самой пластиковой карте.
3. Никогда не передавайте платежную карточку для использования другими лицами, в том числе родственниками. Если на платежной карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать платежную карточку.
4. Не разглашайте и не сообщайте персональные данные или информацию о платежной карточке (включая ПИН) по требованию любых посторонних лиц, в том числе и работников банка. В случае возникновения такой ситуации позвоните в банк-эмитент, который выдал платежную карточку, и сообщите об этом факте.
5. При получении платежной карты поставьте подпись на ее оборотной стороне в месте, которое предназначено для подписи держателя платежной карты.
6. Будьте внимательны к условиям хранения и использования платежной карты. Не подвергайте платежную карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Платежную карточку нельзя хранить вместе с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой, а также вблизи металлических предметов и других магнитных носителей / устройств.
7. Телефон банка-эмитента, который выдал платежную карточку, указан на обратной стороне платежной карты. Также нужно всегда иметь при себе контактные телефоны банка-эмитента, номер платежной карточки на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и т.п., но не вместе с записью о ПИН-коде.
8. С целью предотвращения незаконных операций с использованием платежной карты и снятия средств с вашего карточного счета целесообразно установить суточный лимит на сумму и количество операций с использованием платежной карты и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение в виде SMS на мобильный телефон или другим способом).
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени банка предлагается предоставить персональные данные. Не следует открывать страницы в сети Интернет (сайты / порталы), которые указаны в письмах (включая официальную страницу банка в сети Интернет), поскольку это могут быть страницы-двойники, по которым могут осуществляться незаконные действия / сомнительные операции с использованием данных вашей платежной карты.
10. В целях информационного взаимодействия с банком-эмитентом рекомендуем использовать только реквизиты средств связи (мобильных, стационарных телефонов, факсов, интерактивных страниц в сети Интернет (сайтов / порталов), обычной и электронной почты и др.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в банке-эмитенте.
11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, потери платежной карты существует риск совершения незаконных действий со средствами на вашем счете со стороны

третьих лиц. В случае утраты платежной карты держатель должен немедленно сообщить об этом эмитенту.

Осуществление операций через банкомат

1. Рекомендуем осуществлять операции с использованием платежных карт через банкоматы, которые установлены в безопасных местах (например, в учреждениях, банках, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.д.).
2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещения, где расположен банкомат.
3. 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 для набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
4. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
6. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы лица, находящиеся рядом, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.
7. Если банкомат работает неправильно (например, долгое время находится в режиме ожидания, непроизвольно перезагружается), откажитесь от услуг такого банкомата, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена» («Скасувати», «Cancel») и дождитесь возврата платежной карты.
8. После получения наличных в банкомате необходимо их пересчитать и убедиться в том, что платежная карточка была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека в случае его запроса, только после этого отходить от банкомата.
9. Распечатанные банкоматом чеки необходимо хранить для сверки указанных в них сумм с выпиской о движении средств на карточном счете.
10. Не следует проводить никаких действий по подсказкам третьих лиц, а также не принимайте от них помощи при осуществлении операций через банкомат с использованием платежной карты.
11. Если при проведении операции через банкомат платежная карточка не возвращается, необходимо позвонить в банк по телефону, который указан на банкомате, и описать сложившуюся ситуацию, а также обратиться по этому поводу в банк-эмитент, который выдал платежную карточку.

Осуществление безналичных расчетов

1. Не используйте платежную карту в торговой сети для оплаты товаров или услуг, если торговец / продавец / кассир (в ресторане, магазине, на АЗС и т.п.) вызвал у вас недоверие.
2. Расчеты с использованием платежной карты должны выполняться только в вашем присутствии. Это снизит риск неправомерного получения ваших персональных данных, указанных на платежной карте.
3. При использовании платежной карты для оплаты товаров либо услуг продавец / кассир может требовать от держателя платежной карты предоставить паспорт, подписать квитанцию или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться, что третьи лица, находящиеся в непосредственной близости от вас, не смогут его увидеть. Прежде чем подписать квитанцию, в обязательном порядке проверьте сумму, которая указана на ней.
4. Если при попытке произвести оплату товаров или услуг с использованием платежной карточки не удалось успешно осуществить операцию, то необходимо хранить один экземпляров выданной терминалом квитанции для проверки отсутствия указанной операции в выписке о движении средств по карточному счету.

5. После возврата пластиковой карты держателю, последний, по номеру пластиковой карты должен убедиться, что ему была возвращена именно его пластиковая карта

Выполнение операций через сеть Интернет

1. Не сообщайте через сеть Интернет информацию о платежной карточке или карточном счете: например, ПИН-код, кодовое слово, пароли доступа к счетам, срок действия платежной карты, кредитные лимиты, персональные данные и т.п.
2. С целью предотвращения незаконной деятельности или сомнительных операций с использованием данных платежной карты международной платежной системы рекомендуем для оплаты товаров (услуг) через сеть Интернет использовать отдельную платежную карту (так называемая «виртуальная карта») с предельным лимитом, которая предусмотрена только для этой цели и которая не позволяет осуществлять с ее использованием снятие наличных и операции в торговой сети.
3. Необходимо использовать страницы в сети Интернет (сайты / порталы) только известных и проверенных Интернет-магазинов.
4. Обязательно убедитесь в правильности указания адреса страниц в сети Интернет (сайтов / порталов), к которым подключаетесь и через которые собираетесь производить оплату товаров (услуг), так как похожие адреса могут использоваться для совершения незаконных действий или сомнительных операций с использованием персональных данных платежной карты.
5. Рекомендуем производить оплату товаров (услуг), приобретенных через Интернет только со своего компьютера с целью сохранения конфиденциальности персональных данных и / или информации о карточном счете. Если оплата товара (услуги) осуществляется через чужой компьютер, рекомендуем после завершения всех расчетов убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранилась.
6. Следует установить на свой компьютер антивирусную программу и регулярно осуществлять ее обновление и обновление других программных продуктов (операционной системы, прикладных программ). Это защитит вас от проникновения нелицензионного программного обеспечения (вирусов).
7. Оплачивая покупку через интернет, убедитесь в том, что продавец принял меры по обеспечению безопасности вашей финансовой информации. Если защита «включена», в нижней части окна браузера можно увидеть изображение закрытого замка. Еще один хороший признак — наличие в первом «слове» веб-адреса в адресной строке браузера обычно отсутствующей там буквы «s». В защищенном режиме там должно стоять https://, а не привычное http://. Если ни одного из этих символов безопасности не видно, откажитесь от сделки.
8. Избегайте сделок, для совершения которых нужно передать данные о карте по телефону или электронной почте. Информацию, отправленную по этим каналам, легко перехватить.
9. Для оплаты регулярно совершаемых покупок используйте не кредитную, а дебетовую карту. И не держите на ней большую сумму денег.