

Действуют с **01.08.2025**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	1
2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ И ПИН-КОДОМ	2
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ	5
4. ОГРАНИЧЕНИЯ (ЛИМИТЫ) НА ОПЕРАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ	5
5. БЛОКИРОВКА, РАЗБЛОКИРОВКА КАРТОЧКИ	5
6. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ, КРАЖЕ, КОМПРОМЕТАЦИИ КАРТОЧКИ.....	6
7. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В БАНКОМАТАХ, ИНФОКИОСКАХ, ПУНКТАХ ВЫДАЧИ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)	7
8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛАХ, ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ, УСТАНОВЛЕННЫХ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА) (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)	8
9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В ГЛОБАЛЬНОЙ КОМПЬЮТЕРНОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, ПОСРЕДСТВОМ ПОЧТОВОЙ ИЛИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)	9
10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА	10

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

1. Применительно к Правилам пользования банковскими платежными карточками ЗАО «МТБанк» (далее – Правила) нижеприведенные термины и сокращения используются в следующих значениях:

АСОИ – автоматизированная система обработки инцидентов Национального банка Республики Беларусь;

аутентификация – процедура проверки предоставленных держателем карточки аутентификационных данных с ранее зафиксированными Банком или иным уполномоченным лицом аутентификационными данными в целях подтверждения держателя карточки или правильности использования карточки;

Банк – Закрытое акционерное общество «МТБанк»;

держатель карточки – клиент, являющийся физическим лицом, или физическое лицо, использование карточки которым осуществляется в силу полномочия, предоставленного в установленном законодательством порядке;

динамический пароль – пароль, направляемый на номер мобильного телефона держателя карточки посредством SMS-сообщения, который используется для одного сеанса аутентификации с применением технологии 3-D Secure;

Договор – договор счета клиента, предусматривающий использование карточки для доступа к счету клиента;

банковская платежная карточка (далее - карточка, в т. ч. виртуальная карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к счету клиента для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством;

клиент – физическое лицо, заключившее с Банком Договор;

неголосовой канал связи – способ обеспечения коммуникации с клиентом, держателем карточки посредством электронной почты mybank@mtbank.by, социальных сетей, мессенджеров, чата на официальном сайте Банка, а также в СДБО;

отделение Банка – расчетно-кассовый центр Банка, удаленное рабочее место Банка, дополнительный офис Банка;

партнер – юридические лица или индивидуальные предприниматели, с которыми Банк заключил договоры, в рамках которых указанные лица реализуют товары (оказывает услуги), в том числе с использованием услуг Банка и (или) оказывают Банку услуги по продвижению услуг Банка путем предоставления доступа к СДБО Банка на интернет-сайтах и (или) в мобильных приложениях, принадлежащих таким лицам;

платежная система – обобщающий термин в отношении международных платежных систем Visa, Mastercard, платежной системы Белкарт;

платежный сервис – сервис, предоставляемая Банком держателю карточки, в рамках оказания платежной услуги эмиссии карточки, посредством которого обеспечивается возможность инициирования платежа с использованием технологий, встроенных в мобильные устройства и предоставляемых компаниями-разработчиками таких мобильных устройств (Samsung Pay, Apple Pay, Белкарт Pay и другие аналогичные);

СДБО (система дистанционного банковского обслуживания) – совокупность технологий, применяемых в целях осуществления финансовых операций с использованием программных средств и обеспечивающих взаимодействие Банка и клиентов, в том числе передачу электронных документов и (или) документов в электронном виде: «Интернет-банк «Мой Банк» (<https://www.mybank.by>), мобильное приложение «MTBank Moby»;

сообщение – уведомление клиента и (или) держателя карточки через электронные каналы информирования (push-уведомление; сообщение, направленное посредством мессенджеров; SMS-сообщение; сообщение, направленное посредством электронной почты) об операциях с использованием карточки, а также иных операциях и услугах, предусмотренных Договором;

счет клиента – банковский счет, доступ к которому обеспечивается посредством использования карточки;

технология 3-D Secure – обобщающий термин в отношении технологии дополнительной аутентификации (Visa Secure, Mastercard Identity Check, Белкарт-ИнтернетПароль), применяемой при осуществлении операций в глобальной компьютерной сети Интернет с использованием карточки и динамических паролей, рассылаемых в SMS-сообщениях;

CVV2/CVC2/КПП2 – трехзначный код безопасности, нанесённый на оборотную сторону карточки либо предоставленный по запросу держателя карточки посредством СДБО, интернет-сайта или мобильного приложения партнера, необходимый для осуществления операций с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет, по телефону, иным способом;

P2P перевод – операция перевода денежных средств с карточки на карточку в рамках сервисов онлайн-переводов с использованием реквизитов карточек.

Иные термины и сокращения, применяемые в настоящих Правилах, имеют значения, закрепленные в законодательстве или принятые установившейся практикой.

2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ И ПИН-КОДОМ

2. Карточка предназначена для осуществления операций, предусмотренных законодательством и Договором, в том числе для:

осуществления расчетов в безналичной форме в организациях торговли (сервиса) (платежных терминалах, платежных терминалах самообслуживания), инфокиосках, СДБО, пунктах выдачи наличных денежных средств, принимающих карточку к оплате;

осуществления операций выдачи и (или) приема наличных денежных средств в банкоматах, инфокиосках, пунктах выдачи наличных денежных средств, принимающих карточку;

осуществления P2P переводов;

осуществления иных операций.

3. Осуществление операций с использованием карточки обеспечивается следующими способами:

3.1. посредством использования карточки, эмиссия которой осуществлялась с использованием заготовки карточки:

бесконтактным способом (посредством применения технологии радиочастотной идентификации);

контактным способом (с чтением микропроцессора стандарта EMV (чипа) и (или) магнитной полосы);

3.2. посредством использования Платежного сервиса;

3.3. посредством использования СДБО;

3.4. посредством ввода реквизитов карточки в глобальной компьютерной сети Интернет;

3.5. посредством ввода реквизитов карточки на платежном терминале организации торговли (сервиса).

4. Использовать карточку имеет право только держатель карточки с соблюдением требований законодательства, Договора и настоящих Правил.

5. При получении карточки, эмиссия которой осуществлялась с использованием заготовки карточки, держатель карточки обязан расписаться на оборотной стороне карточки на полосе для подписи (при наличии на карточке полосы для подписи).

6. Держателю карточки запрещается использовать карточку в противозаконных целях, включая оплату товаров (работ, услуг), запрещенных законодательством Республики Беларусь, а также законодательством государства, на территории которого держатель использует карточку.

7. Держатель карточки обязан хранить карточку в условиях, обеспечивающих ее сохранность и исключающих доступ к ней третьих лиц: не хранить карточку вместе с ПИН-кодом, не подвергать карточку тепловому, электромагнитному или механическому воздействию, не допускать деформации карточки, не нарушать целостность карточки (не разбирать карточку), не носить карточку вместе с мобильным телефоном, не держать карточку рядом с магнитным проездным билетом на метро при прохождении турникета, избегать попадания на карточку влаги и предохранять от других неблагоприятных факторов, которые могут повлечь потерю работоспособности карточки.

8. Для осуществления оперативного контроля операций с использованием карточки рекомендуется пользоваться услугой «Информирование об операциях с использованием банковской платежной карточки» и (или) СДБО.

9. Каждой карточке присваивается ПИН-код, известный только держателю карточки. ПИН-код может направляться на номер мобильного телефона держателя карточки посредством SMS-сообщения либо вручаться лично держателю карточки в запечатанном ПИН-конверте одновременно с выдачей карточки. После прочтения SMS-сообщения либо вскрытия ПИН-конверта рекомендуется запомнить значение ПИН-кода соответствующей карточки и удалить SMS-сообщение из памяти мобильного телефона (иного устройства) или уничтожить ПИН-конверт. Не рекомендуется хранить информацию о ПИН-коде в каком-либо

виде. При выдаче виртуальной карточки формирование и отправка ПИН-кода не осуществляется.

10. В случае получения ПИН-кода в SMS-сообщении держателю карточки необходимо до использования карточки на территории иностранных государств осуществить любую операцию с использованием микропроцессора стандарта EMV (чип-модуля) и вводом ПИН-кода в организации торговли (сервиса), банкомате, инфокиоске на территории Республики Беларусь (если карточка выдана на заготовке карточки).

11. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода карточка блокируется. Для разблокировки карточки держателю карточки необходимо обратиться в Контакт-центр Банка по телефонам, работающим круглосуточно: +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, +375 17 229-98-98, или посредством негосударственных каналов связи либо в отделение Банка.

12. Держатель карточки может самостоятельно изменить ПИН-код посредством СДБО или в банкомате Банка, либо обратиться в Контакт-центр Банка или отделение Банка для изменения ПИН-кода.

13. Держатель карточки обязан обеспечить конфиденциальность и никому (даже работнику Банка) не сообщать информацию о ПИН-коде, полных реквизитах карточки (номер карточки, срок действия карточки, код безопасности CVC2/CVV2/КПП2), динамических паролях, присылаемых Банком в SMS-сообщениях, за исключением случаев, указанных в части второй настоящего пункта, а также не передавать карточку в пользование и распоряжение других лиц.

Передача отдельных реквизитов карточки допускается в следующих случаях:

для получения Р2Р перевода разрешается передача полного номера карточки (без передачи кода безопасности CVV2/CVC2/КПП2 и срока действия карточки);

для осуществления операции заказа товара (услуги) по телефону разрешается передача полного номера карточки и срока ее действия (без передачи кода безопасности CVV2/CVC2/КПП2) с учетом рекомендаций, изложенных в главе 9 настоящих Правил.

14. Держатель карточки обязан осуществлять операции с использованием карточки в пределах положительного остатка средств по счету клиента и (или) лимита овердрафта, установленного кредитным договором или дополнительным соглашением к Договору (при его заключении), и не допускать возникновения неурегулированного остатка задолженности клиента.

Неурегулированный остаток задолженности клиента может возникнуть при отсутствии достаточного количества денежных средств на счете клиента в результате:

изменения курсов валют, применяемых при блокировке суммы операции и при обработке суммы операции по счету клиента, если сумма операции, поступившей к обработке, превышает сумму средств на счете клиента;

изменения курсов валют, применяемых при обработке суммы операции по зачислению денежных средств на карточку в рамках Р2Р перевода, совершенного в устройстве (сервисе) иного банка, на дату и время обработки авторизации и на дату и время обработки в процессинговой системе финансового подтверждения (клиринга), полученного от платежной системы, если сумма авторизации превышает сумму финансового подтверждения (клиринга), полученного от платежной системы;

проведения безавторизационной операции (без поступления в Банк запроса на одобрение операции);

обработки суммы операции по счету клиента, если сумма операции, поступившей к обработке, превышает сумму средств на счете клиента;

списания со счета клиента ранее ошибочно зачисленных на счет клиента денежных средств;

в иных случаях.

15. Клиент обязан погасить неурегулированный остаток задолженности клиента (в случае его возникновения) в установленный Договором срок.

16. Клиент обязан контролировать движение денежных средств по счету клиента и информировать Банк в случае выявления ошибочно несписанных и (или) списанных частично со счета клиента денежных средств по осуществленной держателем карточки или клиентом операции либо выявления ошибочно зачисленных на счет клиента денежных средств.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ

17. Срок действия карточки прекращается по истечении последнего календарного дня месяца и года, указанного на карточке и (или) в СДБО (если иное не предусмотрено в Договоре).

18. По истечении срока действия карточка должна быть возвращена в Банк (в случае получения карточки, эмиссия которой осуществлялась с использованием заготовки карточки).

4. ОГРАНИЧЕНИЯ (ЛИМИТЫ) НА ОПЕРАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ

19. Банк устанавливает ограничения (лимиты) в отношении: перечня операций, осуществляемых с использованием карточки; сумм и (или) количества операций, осуществляемых с использованием карточки; стран и регионов использования карточки (включая ограничения в отношении операций, осуществляемых с использованием карточки, держатель которой находится в списке получателей денежных средств АСОИ) в зависимости от типа карточки, вида операций, территории совершения операций, категорий организаций торговли (сервиса) и т.д. Информация об установленных Банком ограничениях (лимитах) размещается на интернет-сайте Банка (<https://www.mtbank.by/cards/card-limits/>).

20. До использования карточки держателю карточки рекомендуется уточнить в Банке информацию об особенностях проведения операций с использованием карточки, ограничениях (лимитах), указанных в пункте 19 настоящих Правил, иных ограничениях либо самостоятельно ознакомиться с информацией на интернет-сайте Банка (<https://www.mtbank.by/cards/card-limits/>).

21. Клиент вправе с согласия Банка изменять ограничения (лимиты), указанные в пункте 19 настоящих Правил, посредством СДБО (с учетом ограничений, указанных в настоящих Правилах и на интернет-сайте Банка). При отсутствии возможности самостоятельно изменить ограничения (лимиты) посредством СДБО клиент вправе обратиться с устным заявлением в Контакт-центр Банка или с письменным заявлением установленной Банком формы в отделение Банка для изменения лимитов. Держатель дополнительной карточки не вправе изменять ограничения (лимиты) в отношении операций, осуществляемых с использованием карточек. Банк вправе отказать клиенту в изменении установленных Банком ограничений (лимитов).

5. БЛОКИРОВКА, РАЗБЛОКИРОВКА КАРТОЧКИ

22. Банк имеет право блокировать карточку по своей инициативе в следующих случаях:

- несоблюдение клиентом и (или) держателем карточки условий Договора;
- несоблюдение клиентом и (или) держателем карточки законодательства;
- несоблюдение клиентом и (или) держателем карточки настоящих Правил;
- непредставление клиентом необходимых документов и сведений для проведения операции, нарушения требований к оформлению документов;
- получение Банком информации о компрометации карточки;
- возникновение подозрений, что деятельность клиента может быть связана с легализацией доходов, полученных преступным путем, финансированием террористической деятельности и финансированием распространения оружия массового поражения;

непредставление клиентом документов (сведений) необходимых Банку для идентификации участников финансовой операции, верификации, обновления (актуализации) данных о клиенте, пояснения сути совершаемых по счету клиента финансовых операций, подтверждения источника происхождения средств на счете клиента, а также в иных случаях, предусмотренных законодательными актами о предотвращении легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения;

наличие для Банка репутационных, комплаенс-рисков и иных рисков при обслуживании клиента (при этом степень существенности риска, препятствующая взаимоотношениям с клиентом, определяется Банком самостоятельно по своему усмотрению);

при закрытии счета клиента, наложении ареста на денежные средства на счете клиента или приостановлении операций по нему;

обнаружение Банком совершенных по счету клиента операций, связанных с ведением предпринимательской деятельности, и (или) денежных средств на счете клиента, поступивших в результате ведения предпринимательской деятельности (за исключением поступления с текущего (расчетного) банковского счета индивидуального предпринимателя на счет клиента денежных средств, являющихся доходом от предпринимательской деятельности);

при отсутствии финансовых операций по счету клиента в течение 12 месяцев;

при подозрении или наличии у Банка информации о совершении с использованием карточки держателя операций, повлекших поступление денежных средств на счет клиента в результате мошеннического инициирования платежа;

при закрытии карточного продукта (тарифного плана), в рамках которого эмитирована карточка;

в других случаях, когда Банк считает необходимым прекратить или приостановить проведение операций с использованием карточки в соответствии с условиями Договора.

23. Уведомление держателя карточки или клиента о блокировке карточки по инициативе Банка осуществляется посредством направления сообщения и (или) телефонной связи (в том числе мобильной связи) по последним известным Банку реквизитам (номер(-а) телефона, адрес электронной почты) незамедлительно, но не позднее 1 часа после блокировки карточки. При отсутствии в Банке актуального номера телефона (в том числе мобильного) держателя карточки или клиента уведомление о блокировке карточки по инициативе Банка не осуществляется.

24. Блокировка карточки по инициативе держателя карточки или клиента может осуществляться способами, указанными в пункте 27 настоящих Правил.

25. Разблокировка карточки, заблокированной по инициативе держателя карточки или клиента, может осуществляться клиентом или держателем карточки (с учетом ограничений, установленных Банком в зависимости от способа блокировки, причины блокировки, инициатора блокировки карточки и т.д.) следующими способами:

посредством СДБО;

при обращении клиента или держателя карточки в Контакт-центр Банка по телефонам, работающим круглосуточно: +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, +375 17 229-98-98, или посредством неголосовых каналов связи;

при обращении клиента или держателя карточки в отделение Банка.

26. Банк вправе отказать в разблокировке карточки, заблокированной по причинам указанным в пункте 22 настоящих Правил, без объяснения причин.

6. ДЕЙСТВИЯ ПРИ УТЕРЕ, КРАЖЕ, КОМПРОМЕТАЦИИ КАРТОЧКИ

27. В случае утери или кражи карточки, а также если ПИН-код либо реквизиты карточки стали известны третьему лицу (кроме случаев, указанных в пункте 13 настоящих Правил), держатель карточки обязан незамедлительно самостоятельно заблокировать карточку посредством СДБО. При отсутствии возможности самостоятельно заблокировать

карточку держатель карточки или клиент обязан оперативно сообщить в Банк о необходимости блокировки карточки одним из следующих способов:

обратившись в Контакт-центр Банка по телефонам, работающим круглосуточно: +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, +375 17 229-98-98, или посредством негосударственных каналов связи;

обратившись в отделение Банка и заполнив заявление установленной Банком формы.

28. При обнаружении карточки, ранее заявленной как утерянная или украденная, использование такой карточки до разблокировки запрещено. При этом, в случае возможной компрометации карточки вследствие утери или кражи карточки, рекомендуется не предпринимать действий по разблокировке и использованию карточки и обратиться в Банк для замены (перевыпуска) карточки в порядке, установленном Договором.

7. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В БАНКОМАТАХ, ИНФОКИОСКАХ, ПУНКТАХ ВЫДАЧИ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)

29. При осуществлении операции с использованием карточки в банкомате или инфокиоске аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода ПИН-кода.

30. При осуществлении операции с использованием карточки в пункте выдачи наличных денежных средств аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода ПИН-кода или по подписи держателя карточки на карт-чеке. Работник пункта выдачи наличных денежных средств вправе требовать у держателя карточки дополнительного предъявления документа, удостоверяющего личность, для идентификации держателя карточки.

31. При выборе банкомата или инфокиоска для осуществления операции с использованием карточки держателю карточки следует избегать подозрительных или плохо освещенных мест.

32. Перед осуществлением операции с использованием карточки в банкомате или инфокиоске держатель карточки должен внимательно осмотреть банкомат или инфокиоск на предмет наличия на его лицевой панели, картоприемнике или ПИН-клавиатуре посторонних предметов, устройств, накладок, выступающих частей. Если что-то кажется подозрительным, необходимо отказаться от осуществления операции в таком устройстве (отменить текущую операцию и дождаться возврата карточки), сообщить о данном инциденте в Банк по номеру телефона, указанному на банкомате или инфокиоске, и воспользоваться другим устройством.

33. Необходимо отказаться от помощи третьих лиц (не являющихся работниками банка) при осуществлении операции с использованием карточки в банкомате или инфокиоске.

34. Держатель карточки должен следить за информацией, выводимой на экран банкомата или инфокиоска, и проверять правильность вводимых данных.

35. Держатель карточки должен убедиться, что посторонние лица (включая работника банка) не видят набираемый им ПИН-код.

36. При осуществлении операции снятия наличных денежных средств в банкомате держатель карточки должен дождаться завершения операции, забрать выданные денежные средства (до истечения периода времени, как правило 20-40 секунд, когда денежные средства будут автоматически возвращены в банкомат) и карточку.

37. В случае если банкомат или инфокиоск не вернул карточку после осуществления операции держатель карточки должен незамедлительно самостоятельно заблокировать карточку посредством СДБО или сообщить в Банк о необходимости блокировки карточки.

38. При возникновении необходимости связаться с банком держатель карточки должен использовать только телефонные номера, размещенные (обозначенные) на банкомате или инфокиоске на фирменных наклейках банка, и не использовать телефонные номера, предоставленные посторонними лицам.

39. В случае осуществления операции снятия наличных денежных средств в банкомате на территории иностранного государства держателю карточки рекомендуется выбирать валюту страны, в которой осуществляется операция, и отказаться от услуги динамической конвертации валюты (Dynamic Currency Conversion (DCC)). Услуга DCC предполагает дополнительный этап конверсии, что, как правило, приводит к уплате дополнительной комиссии (сумма операции пересчитывается по менее выгодному для держателя карточки курсу). Необходимо внимательно следить за информацией, выводимой на экран банкомата, и обращать внимание на наличие аббревиатуры DCC.

40. При осуществлении операции с использованием карточки в пункте выдачи наличных денежных средств перед вводом ПИН-кода или прикладыванием карточки к считывающему устройству платежного терминала держатель карточки должен проверить правильность указанных на экране терминала суммы и валюты операции. Перед подписанием карт-чека держатель карточки должен проверить правильность указанных в карт-чеке суммы и валюты операции, других данных.

41. Работник пункта выдачи наличных денежных средств вправе отказать держателю карточки в осуществлении операции с использованием карточки в случае отсутствия на карточке подписи держателя (при наличии на карточке полосы для подписи) или несоответствия подписи на карточке и карт-чеке.

42. После завершения операции с использованием карточки держатель карточки должен забрать свою карточку, получить запрошенный карт-чек, а также проверить сумму и валюту операции в полученном карт-чеке.

8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛАХ, ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ, УСТАНОВЛЕННЫХ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА) (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)

43. При осуществлении операции с использованием карточки в платежном терминале, установленном в организации торговли (сервиса), аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода ПИН-кода или по подписи держателя карточки на карт-чеке. Работник организации торговли (сервиса) вправе дополнительно требовать у держателя карточки предъявления документа, удостоверяющего личность, для идентификации держателя карточки.

44. При осуществлении операции с использованием карточки в платежном терминале самообслуживания, установленном в организации торговли (сервиса), аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода ПИН-кода.

45. Допускается осуществление операции с использованием карточки в платежном терминале или платежном терминале самообслуживания, установленном в организации торговли (сервиса), без проведения аутентификации держателя карточки в случае применения технологии бесконтактной оплаты в пределах установленного платежной системой лимита (ограничения) по сумме операции, а также в иных случаях, предусмотренных правилами платежной системы.

46. Работник организации торговли (сервиса) вправе отказать держателю карточки в осуществлении операции с использованием карточки в платежном терминале, установленном в организации торговли (сервиса), в случае отсутствия на карточке подписи держателя (при наличии на карточке полосы для подписи) или несоответствия подписи держателя на карточке и карт-чеке.

47. При осуществлении операции с использованием карточки в платежном терминале, установленном в организации торговли (сервиса), держатель карточки не должен выпускать карточку из вида. Операция с использованием карточки должна осуществляться только в присутствии держателя карточки.

48. Перед вводом ПИН-кода или прикладыванием карточки к считывающему устройству платежного терминала или платежного терминала самообслуживания держатель карточки должен проверить правильность выводимых на экран терминала суммы и валюты операции. Перед подписанием карт-чека держатель карточки должен проверить правильность указанных в карт-чеке суммы и валюты операции, других данных.

49. При подтверждении операции с использованием карточки вводом ПИН-кода держатель карточки должен убедиться, что посторонние лица не видят набираемый им ПИН-код.

50. После завершения операции держатель карточки должен забрать свою карточку, получить запрошенный карт-чек, а также проверить сумму и валюту операции в полученном карт-чеке.

51. В случае отказа от приобретения товара (услуги) держатель карточки должен убедиться, что работник организации торговли (сервиса) отменил операцию и получить карт-чек об отмене операции.

52. В случае осуществления операции с использованием карточки в организации торговли (сервиса) на территории иностранного государства держателю карточки рекомендуется выбирать валюту страны, в которой осуществляется операция и отказаться от услуги динамической конвертации валюты (Dynamic Currency Conversion (DCC)). Услуга DCC предполагает дополнительный этап конверсии, что, как правило, приводит к уплате дополнительной комиссии (сумма операции пересчитывается по менее выгодному для держателя карточки курсу). Необходимо внимательно следить за информацией, выводимой на экран терминала, и обращать внимание на наличие аббревиатуры DCC.

9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ В ГЛОБАЛЬНОЙ КОМПЬЮТЕРНОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, ПОСРЕДСТВОМ ПОЧТОВОЙ ИЛИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ (БЕЗ ПРИМЕНЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА)

53. При осуществлении операций с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет, посредством почтовой или телефонной связи аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода реквизитов карточки либо на основании корректного ввода реквизитов карточки и динамического пароля.

54. При осуществлении операции с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет может применяться технология 3-D Secure. Для осуществления операции с использованием карточки с применением технологии 3-D Secure требуется наличие актуального номера мобильного телефона держателя карточки в учетной системе Банка.

55. При осуществлении операции с использованием карточки с применением технологии 3-D Secure после ввода реквизитов карточки на платежной странице держателю карточки предлагается подтвердить оплату и ввести динамический пароль (может открываться отдельное окно (вкладка) браузера, содержащее логотип Банка). Динамический пароль действителен в течение указанного на платежной странице времени (как правило 20-30 секунд). При корректности ввода реквизитов карточки и динамического пароля на платежной странице отображается информация об успешной операции.

56. Банк вправе отказать в осуществлении операции с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет с применением технологии 3-D Secure в следующих случаях:

при осуществлении операции с использованием карточки без проведения аутентификации;

при отсутствии у Банка актуального номера мобильного телефона держателя карточки, зарегистрированного у одного из операторов мобильной связи Республики Беларусь.

57. Перед осуществлением операции с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет держатель карточки должен убедиться в надежности

организации торговли (сервиса) и безопасности условий осуществления операции (проверить наличие защищенного интернет-соединения; убедиться в правильности ввода адреса интернет-сайта, к которому осуществляется подключение; проверить наличие на интернет-сайте действительных реквизитов организации торговли (сервиса); изучить из разных источников ее рейтинг и отзывы других клиентов о ней). Рекомендуются отказаться от осуществления операции, если организация торговли (сервиса) внушает подозрение или условия осуществления операции являются небезопасными.

58. Рекомендуются внимательно изучить условия предлагаемого соглашения (правила оплаты, возврата, возмещения, доставки заказа и т.д.), ознакомиться с возможностью оспаривания сделки и возврата денежных средств.

59. Рекомендуются сохранять всю переписку с организацией торговли (сервиса) и прочую информацию по сделке на случай возникновения спорных ситуаций (для последующего использования информации при разбирательстве).

60. Допускается сообщать реквизиты карточки (номер карточки и срок действия карточки) по телефону только в случае, если держатель карточки сам является инициатором телефонного звонка и уверен в надежности организации торговли (сервиса). При заказе товара (услуги) по почте, телефону, посредством мессенджеров, электронной почты и социальных сетей держателю карточки запрещается сообщать (в том числе работнику Банка) код безопасности CVC2/CVV2/КПП2 и динамические пароли, присылаемые Банком в SMS-сообщениях, а также запрещается сообщать ПИН-код или вводить его в форму заказа на интернет-сайте организации торговли (сервиса). При осуществлении операции без физического использования карточки ввод ПИН-кода никогда не требуется.

61. Рекомендуются прекратить разговор и обратиться в Контакт-центр Банка по телефонам, работающим круглосуточно: +375 29 509-99-99, +375 44 509-99-99, +375 25 509-99-99, +375 17 229-98-98, или посредством неголосовых каналов связи при поступлении сомнительного телефонного звонка от лица, представляющегося работником Банка.

62. Рекомендуются самостоятельно вводить адрес интернет-сайта, в том числе адрес интернет-сайта СДБО, в адресную строку браузера и не переходить по ссылкам, полученным в виде рекламы, или предоставленным третьими лицами посредством мессенджеров и (или) социальных сетей.

63. Запрещается переходить по ссылкам, полученным от неизвестных источников, в том числе с предложением сомнительного заработка в глобальной компьютерной сети Интернет либо зачисления выигрышей или переводов денежных средств, и (или) отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка или иных организаций держателя карточки просят предоставить (ввести) персональную информацию, в том числе реквизиты карточки и (или) данные учетных записей от СДБО.

64. Рекомендуются устанавливать на устройства (компьютеры, планшеты, телефоны и др.), посредством которых осуществляются операции в глобальной компьютерной сети Интернет, лицензионное программное обеспечение, в том числе антивирусное, и регулярно производить его обновление.

65. Рекомендуются осуществлять операции с использованием карточки только со своих личных устройств. В случае если оплата товаров (услуг) осуществляется с использованием чужого устройства, не рекомендуется сохранять на таком устройстве персональные данные (коды, пароли и т.д.) и другую информацию, а после завершения всех операций необходимо убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились на таком устройстве.

66. Не рекомендуется подключаться к публичным сетям Wi-Fi при осуществлении операции с использованием карточки в глобальной компьютерной сети Интернет.

10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ПЛАТЕЖНОГО СЕРВИСА

67. При осуществлении операций с использованием карточки с применением платежного сервиса аутентификация держателя карточки осуществляется на основании корректного ввода пароля, персональных биометрических данных, иных данных, установленных держателем карточки (в зависимости от технических настроек платежного сервиса).

68. Использовать платежный сервис имеет право только держатель карточки в мобильном устройстве, принадлежащем такому держателю, с соблюдением требований законодательства, Договора, настоящих Правил, а также соглашения, заключенного между держателем карточки и сторонней организацией, предоставившей услуги по использованию платежного сервиса (далее – пользовательское соглашение).

69. Перечень поддерживаемых мобильных устройств определяется владельцем платежного сервиса.

70. При осуществлении операций с использованием карточки с применением платежного сервиса держатель карточки вправе осуществлять операции:

в платежных терминалах, платежных терминалах самообслуживания, установленных в организациях торговли (сервиса), банкоматах, инфокиосках, поддерживающих платежный сервис;

на интернет-сайтах, в мобильных приложениях организаций торговли (сервиса), поддерживающих платежный сервис и (или) осуществление расчетов с применением платежного сервиса.

71. Для осуществления операций с использованием карточки с применением платежного сервиса держателю карточки необходимо:

зарегистрировать (добавить) действующую и активную карточку в платежном сервисе и подтвердить ее действительность путем ввода или сканирования (при помощи камеры мобильного устройства) реквизитов карточки (номера карточки, срока действия карточки, кода безопасности CVC2/CCV2/КПП2, в зависимости от технических настроек платежного сервиса);

подтвердить принадлежность карточки держателю карточки путем ввода одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении на номер мобильного телефона держателя карточки, зарегистрированный в учетной системе Банка;

ознакомиться с условиями пользовательского соглашения и подтвердить свое согласие; установить в платежном сервисе способ аутентификации держателя карточки (ввод кода, ввод пароля, ввод персональных биометрических данных и т.д., в зависимости от технических настроек платежного сервиса).

72. После успешной регистрации (добавления) карточки в платежном сервисе формируется уникальный идентификатор карточки (токен), который хранится в зашифрованном виде в защищенном хранилище мобильного устройства и используется в течение срока действия карточки для осуществления операций при использовании карточки с применением платежного сервиса.

73. После осуществления замены (перевыпуска) карточки необходимо зарегистрировать полученную карточку в платежном сервисе.

74. В случае утери или кражи мобильного устройства держатель карточки обязан незамедлительно сообщить в Банк о необходимости блокировки токенов, хранящихся в таком мобильном устройстве.

ТЕЛЕФОНЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА БАНКА:

+375 17 229-99-99; +375 29 509-99-99;

+375 44 509-99-99; +375 25 509-99-99

Интернет-сайт Банка: <https://www.mtbank.by>

Интернет Банк «Мой Банк»: <https://www.mybank.by>