

Правила пользования банковскими картами Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

Правила пользования банковскими картами Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) (далее Правила) являются неотъемлемой частью Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц – владельцев банковских карт Банка «Йошкар-Ола» (ПАО). Настоящие Правила определяют порядок пользования банковскими картами Банка «Йошкар-Ола» (ПАО). До совершения операции с использованием банковской карты, Держатель карты должен ознакомиться с настоящими Правилами.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Банковская карта (далее – Карта) Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) (далее – Банк), является собственностью Банка и предоставляется на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Каждая Карта имеет свой уникальный номер, размещенный на её лицевой стороне. Срок действия Карты указан на лицевой стороне Карты в формате ММ/ГГ, где ММ и ГГ – это соответственно месяц и год окончания срока действия. Карта предоставляет ее Держателю возможность совершать операции в пунктах выдачи наличных денежных средств Банка (далее – ПВН), других кредитных организаций и банкоматах, а также торговых и сервисных предприятиях (далее – ТСП), имеющих указатели о приеме Карт соответствующих Платежных систем, а также в сети Интернет. Информация об адресах ПВН, Тарифах Банка, а также памятка о мерах безопасного использования банковских карт размещены на информационных стендах в подразделениях Банка, а также на официальном сайте Банка: www.olabank.ru.

1.2. Держателем Карты является физическое лицо, получившее от Банка право на пользование Картой, на имя которого выпущена Карта, и образец подписи которого имеется на её оборотной стороне (При наличии полосы для подписи). После получения Карты Держатель должен подписать ее шариковой ручкой на специальном поле для подписи, расположенном с обратной стороны Карты, что снизит риск использования Карты без согласия Клиента в случае её утраты.

1.3. Карта передается в пользование Держателю без права передачи третьим лицам. Использование Карты иным, кроме Держателя Карты, лицом является неправомерным.

1.4. После совершения операции с использованием Карты (оплаты товара или услуги, получения/внесения наличных денежных средств) Терминал/Банкомат/кассир ТСП, распечатывает Чек. Держателю не следует подписывать Чек, если на нем не проставлена сумма, если неверно указаны сумма или другие реквизиты операции. Рекомендуется хранить все подписанные Чеки не менее 6 месяцев после совершения операции.

1.5. В случае использования Карты (или реквизитов Карты) без его согласия, Держатель обязан информировать Банк не позднее дня, следующего после получения от Банка уведомления о совершении операций с использованием Карты (или реквизитов Карты), путем предоставления в Банк заявления в письменной форме о несогласии с операцией, с проведением которых Держатель не согласен. При непоступлении от Держателя в указанные сроки возражений, Банк не обязан возмещать Держателю сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

1.6. Использование Карты невозможно в следующих случаях:

– истек срок действия Карты;

– Карта заблокирована при наборе неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд;

– Карта заблокирована по требованию Держателя или по указанию Банка (блокировка расходных операций по Карте) в предусмотренных Договором случаях;

– на Счете отсутствуют, либо недостаточно денежных средств, для совершения операции с Картой.

1.7. Необходимо хранить Карту в недоступном для окружающих месте.

1.8. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка Держателю предлагается предоставить персональные данные и (или) данные Карты. Держателю рекомендуется не переходить по ссылкам, указанным в подобных письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники. В целях информационного взаимодействия Держатель должен использовать только реквизиты средств связи, которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

1.9. Оказание Банком услуги по информированию Держателя по телефону об операциях, совершенных с использованием Карты, осуществляется исключительно в случае наличия в Заявлении на получение банковской карты Держателя кодового слова и его соответствия слову, названному Держателем при обращении за услугой. В иных случаях - указанная услуга не оказывается.

1.10. При подозрении на возможное мошенническое использование Карты (или реквизитов Карты) посторонними лицами Держателю необходимо срочно обратиться в Банк для ее блокировки.

1.11. Запрещается подвергать банковскую Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также допускать попадание на нее влаги. Карту не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой, помещать Карту на металлическую поверхность, сгибать, царапать. Если в результате повреждения использование Карты при проведении операций стало невозможным, Клиенту следует обратиться в Банк для ее перевыпуска.

1.12. При окончании срока действия Карты Держатель обязан вернуть ее в Банк по месту получения. Держатель обязан вернуть Карту по требованию Банка не позже 5 календарных дней с даты получения письменного требования Банка о возврате Карты.

1.13. Карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты, включительно. После истечения срока действия Карты Банк прекращает Авторизацию по Карте. Рекомендуется за 5 (пять) календарных дней до истечения срока действия Карты обратиться в Банк для получения Карты, выпущенной на новый срок действия.

1.14. Держатель поручает Банку автоматически осуществлять перевыпуск новых Карт, с взиманием комиссии в соответствии с действующими Тарифами, если не позднее 30 (Тридцати) календарных дней до окончания срока действия Карт Клиент письменно не уведомил Банк об отказе в выпуске Карт (основных и/или дополнительных).

1.15. Банк не несет ответственность в конфликтных ситуациях, возникающих вследствие невыполнения Держателем настоящих Правил, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.

1.16. Отказ от пользования Картой производится на основании письменного заявления Клиента, при этом Карта клиента блокируется, возврат остатка денежных

средств на счете банковской Карты (далее – Счет) производится не позднее 7 (семи) календарных дней с момента возврата Карты в Банк при условии отсутствия незавершенных расчетов по Счету.

1.17. Получение информации об операциях, совершенных с использованием Карты, возможно путем получения в банке выписки по Счету, или посредством функциональных возможностей, реализованных Банком в автоматическом режиме.

1.18. Оплата услуг Банка производится в соответствии с тарифами Банка. С тарифами Банка можно ознакомиться в подразделениях Банка или через Интернет на официальном сайте Банка: <http://www.olabank.ru>.

1.19. Держатель имеет право оформить к основной Карте дополнительные Карты аналогичного типа. Количество дополнительных Карт не может превышать 3-х. Держатель основной Карты может ограничить использование дополнительных Карт, установив ежедневный или ежемесячный лимит расходования средств со Счета основной Карты, а также ограничить количество и виды совершаемых по дополнительной Карте операций.

1.20. При выпуске дополнительных Карт Держатель основной Карты обязан ознакомить Держателей дополнительных Карт с настоящими Правилами и условиями Договора.

1.21. Отражение совершенных Держателем Карты операций по Счету производится в соответствии со следующими условиями: а) списание суммы операции со счета Карты осуществляется при поступлении в Банк электронных документов по данной операции; б) расчетная валюта Платежной системы по операциям, совершенным в российских рублях на территории РФ – российский рубль, в остальных случаях – доллар США или ЕВРО; в) при совершении операции в валюте отличной от расчетной валюты Платежной системы с Банком, сумма операции пересчитывается в доллары США или ЕВРО в зависимости от места совершения операции по курсу Платежной системы; г) отражение операции по Счету производится в валюте Счета; в случае несовпадения расчетной валюты операции с валютой Счета, Банк конвертирует сумму операции в валюту Счета по курсу Банка на покупку и продажу наличной иностранной валюты, установленному на дату отражения операции; д) дата отражения операции по Счету банковской Карты может не совпадать с датой ее совершения; е) при поступлении электронных документов на списание суммы операции со Счета, списание производится с конвертацией по действующему курсу Банка на день списания. В результате сумма операции, в день совершения операции по карте, может отличаться от суммы реального списания со Счета.

2. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР КАРТЫ (ПИН-КОД)

2.1. Вместе с Картой Держатель получает запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием Карты. При получении Держателю необходимо убедиться в целостности ПИН-конверта.

2.2. ПИН-код (персональный идентификационный номер) – четырехзначное число, конфиденциально сообщаемое Держателю при выдаче Карты в специальном конверте.

2.3. ПИН-код является одним из дополнительных средств защиты карты от ее несанкционированного использования; никто, кроме Держателя Карты, не знает ПИН-код.

2.4. Использование корректного ПИН-кода и Кодов подтверждения действительности Карты, а также SMS-кодов, сформированных по технологии 3D-Secure служат основанием для совершения операции по Карте и являются аналогом собственноручной подписи (АСП) Клиента. Операции, совершенные третьими лицами с Картой Клиента при введении корректного ПИН-кода, Кодов подтверждения действительности Карты, а также SMS-кодов, сформированных по технологии 3D-Secure воспринимаются Банком как осуществленные с согласия (допущения) Клиента и подлежат уплате со Счета Клиента. Проверка ПИН-кода и пароля из SMS-кодов, сформированного по технологии 3D-Secure производится автоматически. Таким образом, Клиент обязан хранить ПИН-код в секрете, исключив запись ПИН-кода на Карте или каком-либо документе, хранящемся вместе с Картой. Также запрещается при любых обстоятельствах сообщать ПИН-код, номер Карты, Кодов Страница 19 подтверждения действительности Карты, SMS-коды, сформированных по технологии 3D-Secure, поступившие на мобильный телефон третьим лицам.

2.5. ПИН-код набирается при использовании Карты с целью получения наличных денежных средств в банкомате, а также в отдельных случаях при получении наличных денежных средств в ПВН или при оплате товаров, услуг в ТСП.

2.6. Если при попытке доступа к Карте Держатель трижды неправильно ввел ПИН-код – Карта автоматически будет заблокирована на сутки без возможности досрочной разблокировки. В случае если ПИН-код утерян или заблокирован Держателю необходимо обратиться в Банк по телефону телефон 8-800-200-79-31 (доб. 282), или позвонить в круглосуточный информационный центр по телефонам в Москве +7 (495) 785-15-15, 8-800-200-30-22.

2.7. Если Держатель забыл ПИН-код, ему следует обратиться в Банк для перевыпуска Карты с новым ПИН-кодом и новым номером, при этом с Держателя взимается плата согласно Тарифам.

2.8. При проведении операции с вводом ПИН-кода необходимо прикрывать клавиатуру свободной рукой, что не позволит мошенникам увидеть ПИН-код или записать его на видеокамеру.

2.9. Запрещается использовать ПИН-код при заказе товаров/услуг по телефону, в сети Интернет, в качестве кода для доступа в помещения, где производится обслуживание по Карте.

2.10. В случае возникновения подозрений о том, что данные с Карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, Держателю следует немедленно заблокировать Карту. Несоблюдение указанных требований освобождает Банк от ответственности перед Держателем за несанкционированное совершение каких-либо операций с использованием Карты.

3. ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. При совершении операций по снятию наличных денежных средств в банкомате, расчетные документы, оформленные с помощью Карты, заверяются Держателем введением ПИН-кода, в случае снятия денежных средств в ПВН – дополнительно личной подписью Клиента на чеке.

3.2. Для снятия наличных денежных средств Держателю рекомендуется использовать Банкоматы, установленные в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.). Не рекомендуется использовать устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3.3. Перед началом проведения операции в Банкомате осмотрите его лицевую часть, обратив особое внимание на поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема Карты. В названных местах не должно находиться прикрепленных снаружи Банкомата посторонних предметов, не составляющих с ним единое целое (накладной клавиатуры, накладного считывателя магнитной полосы, миниатюрных видеокамер, не встроенных в банкомат и т.п.). В случае обнаружения подозрительных устройств Держатель обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Банка. Операцию с использованием Карты для получения наличных в Банкомате в данном случае не проводить.

Не нужно применять физическую силу, чтобы вставить Карту в Банкомат. Если Карта не вставляется в Банкомат, следует воздержаться от использования такого Банкомата. Не следует также прислушиваться к рекомендациям и советам третьих лиц и принимать их помощь при осуществлении операции с Картой.

Прежде чем провести по Карте операцию выдачи наличных денежных средств через Банкомат, Держателю необходимо убедиться в наличии на Банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Карте, а также информации о банке, обслуживающем Банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через Банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране Банкомата.

3.4. При совершении операции Держатель должен получить деньги, Карту и чек (в случае необходимости), которые могут быть выданы в любом порядке. В противном случае предъявленные деньги и Карта по истечении 20-40 секунд (в зависимости от настроек Банкомата) будут задержаны Банкоматом.

3.5. Карта и деньги могут быть захвачены банкоматом в случае некорректного обращения Держателя с устройством (например, попытками придержать или протолкнуть Карту).

3.6. При получении наличных денежных средств через банкомат Держателю необходимо обратить внимание на кратность выдаваемых сумм и лимит, установленный на разовую операцию.

3.7. Для получения наличных денежных средств в пункте выдачи наличных в кассе Банка/стороннего банка Держатель должен предъявить кассиру Карту вместе с документом, удостоверяющим личность; вводит ПИН-код, удостоверившись в правильности набранной суммы на выносной клавиатуре терминала; проверяет сумму и реквизиты операции на чеке, подписывает чек. Кассир сверяет подпись Держателя на Чеке с подписью на оборотной стороне Карты. После этого Держателю возвращаются Карта, наличные денежные средства и один экземпляр Чека. Действия кассира пункта выдачи наличных и Держателя при совершении операции аналогичны действиям при операции в ТСП.

3.8. При получении наличных в ПВН других кредитных организаций необходимо учитывать размер комиссии согласно Тарифам банка, а также дополнительные комиссии, установленные другими кредитными организациями.

4. СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В ТСП

4.1. Держателю не рекомендуется использовать Карту в ТСП, не вызывающих доверия. Держателю следует требовать проведение операций с Картой только при его личном присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных Клиента, указанных на банковской Карте. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от

Держателя предоставить документ, удостоверяющий личность, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода Держателю следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

Перед тем как подписать Чек, в обязательном порядке Держателю необходимо проверить сумму, указанную на Чеке. В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, Держателю следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в Выписке по счету Карты

4.2. Получив от Держателя Карту и при необходимости документ, удостоверяющий личность, кассир ТСП производит процедуру авторизации. Если операция разрешена, кассир ТСП оформляет платежный документ (слип, чек), который должен содержать следующую информацию:

- идентификатор банкомата, электронного терминала или другого технического средства, предназначенного для совершения операций с использованием платежных Карт;
- вид операции;
- дата совершения операции;
- сумма операции;
- валюта операции;
- сумма комиссии (если имеет место);
- код авторизации;
- реквизиты платежной карты.

4.3. При согласии с информацией, указанной в платежном документе (в т.ч. с номером Карты, суммой и датой операции), Держатель Карты должен подписать его. Подписывая данный документ, Держатель признает правильность указанной суммы и тем самым дает указание Банку на списание ее со счета банковской Карты.

4.4. Кассир ТСП обязан проверить идентичность подписи Держателя на платежном документе и обратной стороне Карты. Если кассир ТСП не убежден в идентичности подписи, он имеет право попросить Держателя расписаться еще раз или отказать в оплате покупки/услуги по Карте предложив Держателю рассчитаться наличными.

4.5. Один экземпляр оформленного платежного документа передается Держателю Карты.

4.6. Держатель должен сохранять все платежные документы по операциям с Картой до получения выписки по Счету за отчетный период и предоставлять их в Банк по первому требованию.

4.7. При возврате товара или отказе от услуги, оплаченных с помощью Карты, возврат денежных средств производится путем перечисления средств на Счет Карты, преимущественно с использованием которой, была совершена оплата товара, с оформлением соответствующей операции. При совершении операции, предусматривающей осуществление организацией, реализующей товары (услуги), возврата денежных средств при отказе Держателем карты от товаров (услуг), ранее оплаченных с использованием платежной карты (далее – операция возврата), Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк реестра платежей от процессингового центра, содержащего информацию об операции возврата, и выписки по корреспондентскому счету от расчетного банка-спонсора, осуществляет возврат денежных средств кредитной организации, предоставившей платежную карту ее держателю (далее - кредитная организация - эмитент). Банк на основании реестра

платежей, содержащего информацию об операции возврата и договором между кредитной организацией- эмитентом и физическим лицом – держателем платежной карты, восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты и обеспечивает возможность совершения операций с ее использованием с учетом восстановленного лимита данной платежной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию – эмитент указанного реестра платежей.

4.8. При расчетах в сети Интернет Держатель самостоятельно оценивает надежность фирмы продавца (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которого он указывает реквизиты Карты.

4.9. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через сайт ТСП в сети Интернет. Размещение на сайте Торговой точки логотипов MasterCard® SecureCode™/Verified by Visa/MirAccept является отличительной особенностью, свидетельствующей о применении ТСП в сети Интернет технологии 3D-Secure.

4.10. Порядок совершения операций в ТСП в сети Интернет, поддерживающих технологию 3D Secure, следующий:

- после выбора покупки оформляется платеж, путем ввода реквизитов Карты, которые запрашивает ТСП;

- система автоматически осуществляет проверку Карты. Если по ней возможно проведение операций по технологии 3D-Secure, осуществляется автоматическая переадресация на специальный сайт Банка;

- одноразовый пароль в виде SMS отправляется на номер мобильного телефона, к которому подключена услуга «SMS-сервис» по Карте или на телефон, который указан в качестве контактной информации для связи;

- необходимо проверить параметры платежа и ввести полученный одноразовый пароль;

- дождаться результата совершения операции. Возможный результат:

- если введен некорректный пароль, система предложит ввести его еще раз.

Всего предоставляется три попытки для ввода пароля: операция оплаты будет отклонена при трех неуспешных последовательных попытках;

- если введен корректный пароль, операция будет одобрена или отклонена в зависимости от результата проверки остальных условий, которые проверяются при совершении операции по Карте (достаточность средств на счете, статус и срок действия карты, доступные лимиты проведения операций и т.д.).

Введение корректного одноразового пароля является для Банка безусловным подтверждением факта совершения операции лично Держателем Карты и распоряжением для списания суммы операции со Счета, при этом Держатель несет ответственность за проведение такой операции.

4.11. Перед осуществлением операций в сети Интернет Держателю необходимо ознакомиться с правилами ТСП по условиям оплаты/поставки товаров/услуг, в том числе по возможным дополнительным условиям и дополнительным комиссиям. Держателю следует убедиться, что посещение сайта не является автоматическим согласием Держателя на периодическую абонентскую плату или участие в периодических розыгрышах, стоимость которых будет автоматически списываться со Счета, реквизиты которой были им предоставлены.

4.12. При проведении операций оплаты товаров/услуг в сети Интернет, с использованием Карты, необходимо сохранять контактную информацию (телефон, Интернет-адрес) организации, предоставившей товары/услуги.

4.13. Банк предупреждает о повышенном риске при совершении операций в сети Интернет. При размещении в сети Интернет своих персональных данных и реквизитов Карты необходимо учитывать возможность утечки информации и использования данной информации мошенниками.

5. ПОПОЛНЕНИЕ СЧЕТА КАРТЫ

Пополнение счета Карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем с взиманием Банком комиссии согласно Тарифам.

5.1. Пополнение Карты наличными проводится:

- в любом подразделении Банка через кассового работника с использованием/ без использования карты и с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность;

- через банкомат с модулем приема наличных путем проведения операции «взноса наличных» с использованием карты, вводом ПИН-кода.

5.2. Пополнение счета Карты безналичным путем проводится:

- переводом с других счетов, открытых в Банке, или других кредитных учреждений (в том числе с использованием Системы быстрых платежей) с взиманием Банком комиссии согласно Тарифам. При оформлении перевода из других кредитных учреждений в заявлении необходимо указать реквизиты Банка, номер лицевого счета, номер карты;

- путем проведения операции перевода с «карты на карту» в системе прямых расчетов через Интернет «СПРИНТ» и/или в приложении для мобильных устройств «Мобильный банк Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)».

6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ

6.1. Необходимо быть внимательным к условиям хранения и использования банковской Карты, не подвергать банковскую Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегать попадания на нее влаги.

6.2. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со счета банковской Карты, целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по Карте и, одновременно, подключить SMS-сервис.

6.3. В случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на банковском счете со стороны третьих лиц.

6.4. Не сохраняйте Вашу конфиденциальную информацию (логин и пароль, ПИН-код, кодовое слово) в текстовых файлах на компьютере, либо на других электронных носителях информации, так как при этом существует риск кражи и компрометации.

6.5. При обращении от имени Банка по телефону, через SMS-сообщения лиц с просьбой сообщить или передать конфиденциальную информацию следует ни при каких обстоятельствах не сообщать данную информацию.

6.6. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода Карты, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк для блокировки Карты. До момента обращения в Банк Держатель Карты несет риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с банковского счета.

6.7. До момента первой операции по Карте необходимо внимательно ознакомиться с «Памяткой о мерах безопасности по использованию банковских карт», размещенной на информационных стендах в подразделениях Банка и на официальном сайте <http://www.olabank.ru>.

7. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОПЕРАЦИЯХ ПО КАРТЕ. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

7.1. В целях обеспечения исполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», Банк информирует Держателя о совершении операций, совершенных с использованием Карты или её реквизитов, путем направления Держателю уведомления, посредством СМС-сообщения или любым доступным для Банка способом, позволяющим зафиксировать отправку уведомления клиенту.

7.2. Под уведомлением в настоящем Порядке понимается формирование в базе данных информации об операции с использованием Карты и её направление по определенному Держателем средству связи.

7.3. Под операцией в настоящих Правилах понимается операция, совершенная с использованием Карты или её реквизитов, в том числе в целях осуществления перевода денежных средств с использованием Карты, а также операция, не связанная с осуществлением перевода денежных средств.

7.4. Информация о предоставленных несовершеннолетнему Держателю в возрасте от четырнадцати до достижения им восемнадцати лет Картах и/или о совершенных с их использованием операциях предоставляется Банком Представителю такого Держателя на основании его запроса в Офисе Банка и документов, подтверждающих статус законного представителя.

7.5. Информирование Держателя о совершении операций с использованием Карты или её реквизитов осуществляется следующим способом:

7.5.1. посредством получения Выписки по Счету в Банке. Держатель вправе получать выписку по Счету в подразделениях Банка в соответствии с режимом работы подразделений Банка.

Выписка формируется за предыдущий рабочий день. В случае неявки Держателя в Банк в день формирования выписки, уведомление будет считаться полученным.

Держатель имеет право оформить в Банке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность на получение другим физическим лицом Выписки о совершении операций с использованием Карты и её реквизитов (в том числе всех карт, выпущенных в рамках Договора);

7.5.2. посредством получения Выписки по Счету в личном кабинете в системе прямых расчетов через Интернет «СПРИНТ» и/или в приложении для мобильных устройств «Мобильный банк Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)»;

7.6. Держатель вправе в любой момент изменить способ получения уведомлений, подав в Банк заявление по установленной Банком форме.

7.7. Держатель обязуется предоставить в Банк информацию, необходимую для направления уведомлений, а в случае ее изменения незамедлительно предоставить обновленную информацию в Банк. Обязанность Банка по направлению Держателю уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Банка информацией для связи с Клиентом.

7.8. В случае отказа Держателя от предложенных Банком способов получения уведомлений об операциях, совершенных с использованием Карты и её реквизитов, Держатель признается не предоставившим надлежащим образом информацию для направления уведомлений, а Банк считается исполнившим свои обязательства по информированию о совершенных операциях в момент их совершения. Держатель не вправе в данном случае предъявлять Банку претензии, связанные с ненадлежащим информированием Держателя об операциях, совершенных с использованием Карты или её реквизитов.

7.9. В случае отказа Держателя от получения уведомлений об операциях, совершенных с использованием Карты и её реквизитов либо отказа от предоставления информации для связи, либо нарушения сроков предоставления сведений об изменении указанной информации Банк вправе:

- отказать клиенту в заключении Договора;
- приостановить использование Карты.

7.10. В случае если Банк уведомил Держателя об операции, совершенной по утраченной карте без согласия Держателя, в порядке, установленном настоящими Правилами, и Держатель не направил в Банк или направил позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции, уведомление, предусмотренное п. 7.1 настоящих Правил, Банк не обязан возмещать Держателю сумму операции, совершенной без согласия Клиента.

7.11. Держатель имеет право предъявлять претензии по операциям, с использованием Карты или её реквизитов в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты операции по Счету (с даты списания операции по счету). Претензии оформляются по установленной Банком форме и подаются в Банк, в том числе посредством обращения через Онлайн-чат. В случае не предъявления Держателем претензии в указанные сроки, операции считаются подтвержденными Держателем.

7.12. Банк рассматривает претензию Держателя по операциям, с использованием Карты или её реквизитов, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения претензии, в том числе в письменной форме по требованию Держателя:

- в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения претензии;
- в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения претензии
- в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

7.13. В случае признания претензии Клиента по операциям, с использованием Карты или её реквизитов обоснованной, Банк возмещает денежные средства по операциям, совершенным без согласия Клиента в течение 7(Семи) календарных дней со дня завершения расследования.

7.14. Банк хранит все полученные от Клиента и направленные Клиенту уведомления не менее пяти лет. Порядок хранения таких уведомлений определен внутренними нормативными документами Банка.

8. УТЕРЯ/КРАЖА КАРТЫ

8.1. Круглосуточная сервисная служба: телефоны +7 (495) 785-15-15, 8-800-200-30-22 и следовать полученным инструкциям. Любое устное обращение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в Банк не позднее 2 (двух) рабочих дней. Держатель несет ответственность за все операции с Картой, совершенные до момента обращения в Банк.

8.2. При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной, немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Карту в Банк.

9. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

Отдел платежных систем Банка «Йошкар-Олы» (ПАО): телефон 8-800-200-79-31 (доб. 282), e-mail: ops@olabank.ru или посредством Онлайн-чата в системе прямых расчетов через Интернет «СПРИНТ» и/или в приложении для мобильных устройств «Мобильный банк Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)» – для аутентифицированных пользователей в рабочие дни с 8:30 до 17:30.

Круглосуточная сервисная служба: телефоны +7 (495) 785-15-15, 8-800-200-30-22.

Контактные данные указаны на оборотной стороне Вашей Карты.