

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКОЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Личная дебетовая банковская платежная карточка, в том числе виртуальная карточка¹, (далее – карточка) выдается в пользование на основании заключенного между ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее – Банк) и физическим лицом (далее – Клиент) договора текущего (расчетного) банковского счета с использованием банковской платежной карточки, договором текущего (расчетного) банковского счета с базовыми условиями обслуживания в белорусских рублях (далее – Договор) Клиенту или физическому лицу, которое будет ее использовать в силу полномочия, предоставленного в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

Держатель карточки – Клиент или физическое лицо, использование карточки которым осуществляется в силу полномочия, предоставленного в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

Реквизиты виртуальной карточки отображаются в каналах дистанционного банковского обслуживания, определяемых Банком (далее – ДБО), код безопасности (CVC2/CVV2/КПП2/CVN2-код) направляется SMS-сообщением на номер мобильного телефона Клиента (держателя карточки).

Вместе с карточкой (кроме виртуальной карточки) в запечатанном виде выдается конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который генерируется автоматически в процессе персонализации карточки и используется для аутентификации держателя карточки при проведении операций.

Выпуск карточки может осуществляться Банком без формирования конверта с ПИН-кодом с последующим предоставлением ПИН-кода с использованием технологии e-PIN посредством направления SMS-сообщения на номер мобильного телефона держателя карточки. В данном случае для записи полученного значения ПИН-кода на микропроцессор карточки первая операция с обязательным вводом ПИН-кода проводится держателем карточки в банкомате (инфокиоске), расположенном на территории Республики Беларусь.

Активация карточки – процедура снятия (отмены) установленного Банком в целях безопасности при выпуске карточки технического ограничения (запрета) ее использования.

Активация карточки (кроме виртуальной карточки) осуществляется в момент генерации ПИН-кода с использованием технологии e-PIN или, если указанная технология не применялась (ПИН-код выдан на бумажном носителе), держателем карточки самостоятельно при совершении с использованием карточки следующих успешных операций, подтвержденных вводом правильного ПИН-кода: снятие наличных денежных средств; просмотр баланса (доступного остатка) по карточке; оплата товаров и услуг; смена ПИН-кода. Карточка не активируется в случае, если при проведении операции проверка ПИН-кода пройдена успешно, но сама операция отклонена (например, по причине недостаточности денежных средств либо установления по карточке лимитов по проведению безналичных операций и (или) по получению наличных денежных средств); в случае неверного ввода ПИН-кода; нахождения карточки в стоп-листе (блокировки карточки); при проведении с использованием карточки операции пополнения счета. В случае выдачи карточки без нанесения информации о ее держателе возможность совершения финансовых операций при использовании карточки (ее реквизитов) доступна, как правило, в течение дня выдачи карточки. В случае выдачи виртуальной карточки возможность совершения финансовых операций при использовании ее реквизитов доступна в режиме реального времени.

Активация бесконтактного интерфейса карточки – процедура активации бесконтактного элемента карточки, позволяющая проводить платежи по карточке с использованием бесконтактных считывающих устройств (банкоматы, платежные терминалы

¹ Виртуальная карточка – личная дебетовая карточка, эмиссия которой осуществляется без использования заготовки карточки.

и др.), расположенных на территории Республики Беларусь (для оплаты необходимо приложить карточку к бесконтактному считывающему устройству).

Активация бесконтактного интерфейса карточки осуществляется после успешно проведенной финансовой¹ операции по карточке с использованием контактного микропроцессора с вводом правильного ПИН-кода (выдача наличных денежных средств, оплата и др.) в банкомате (инфокиоске), расположенном на территории Республики Беларусь, или платежном терминале, установленном в Банке или организациях торговли (сервиса) (далее – ОТС) на территории Республики Беларусь.

Использование карточки должно осуществляться только держателем карточки. Держатель карточки проставляет личную подпись на оборотной стороне карточки (кроме виртуальной карточки, а также карточки без панели для образца подписи держателя карточки) при ее получении.

При оформлении карточки Клиент указывает кодовое слово (например, девичью фамилию матери). При необходимости уточнения или изменения кодового слова Клиенту (держателю карточки) следует обратиться в отделение Банка с документом, удостоверяющим личность.

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКОЙ И ПЕРСОНАЛЬНЫМ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫМ НОМЕРОМ (ПИН-КОД)

С помощью карточки (кроме виртуальной карточки) можно рассчитываться за товары (работы, услуги) в ОТС, осуществлять операции в банкоматах, инфокиосках, пунктах приема коммунальных платежей (далее – ППКП), посредством ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг и др.), услуги SMS-банкинг, платежного сервиса на основе мобильного приложения для держателей детских карточек Белкарт Банка и их родителей, в сети Интернет (на условиях, определенных Банком), а также получать наличные денежные средства в пунктах выдачи наличных денежных средств (далее – ПВН), банкоматах, ОТС, если иное не установлено Договором. С помощью виртуальной карточки можно оплачивать различные услуги, рассчитываться за товары (работы, услуги) в ОТС и совершать другие операции посредством ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг и др.), услуги SMS-банкинг, платежного сервиса на основе мобильного приложения для держателей детских карточек Белкарт Банка и их родителей и в сети Интернет (на условиях, определенных Банком).

При использовании карточки для оплаты товаров (работ, услуг) в ОТС, осуществления платежей в ППКП, а также для получения наличных денежных средств в ПВН держатель карточки должен ввести ПИН-код и (или) расписаться на карт-чеке, подтверждающем проведение операции, предварительно убедившись, что в данном карт-чеке правильно указаны номер карточки, дата и сумма операции (при использовании карточки за пределами Республики Беларусь – и валюта операции).

При использовании карточки для оплаты товаров (работ, услуг) в ОТС, участвующих в программах платежных систем (например, Visa Easy Payment Service (VEPS)), ввод ПИН-кода и проставление держателем карточки подписи на карт-чеке не требуется при совершении операции оплаты в пределах установленного платежной системой лимита по сумме совершаемого платежа.

Операции оплаты с использованием карточки товаров (работ, услуг) в ОТС с использованием технологии радиочастотной идентификации (без механического контакта карточки с платежным терминалом) могут совершаться без ввода ПИН-кода и проставления держателем карточки подписи на карт-чеке (за исключением первой операции с использованием карточки, которая должна быть совершена с обязательным вводом ПИН-

¹ К нефинансовым операциям, которые не активируют бесконтактный интерфейс карточки, относятся: просмотр доступного остатка по карточке, получение мини-выписки об операциях, совершенных с использованием карточки или ее реквизитов, смена ПИН-кода карточки.

кода). В случае превышения установленного Банком лимита по сумме совершаемого платежа операцию по технологии радиочастотной идентификации необходимо подтвердить вводом ПИН-кода. Факт проведения оплаты с использованием карточки по технологии радиочастотной идентификации подтверждается звуковым сигналом и надписью на экране платежного терминала.

Проведение платежей (переводов) посредством ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), платежного сервиса на основе мобильного приложения для держателей детских карточек Белкарт Банка и их родителей, сети Интернет осуществляется с использованием реквизитов карточки и (или) средств доступа, позволяющих провести аутентификацию держателя карточки. Вход в систему Интернет-банкинг необходимо осуществлять с официального сайта Банка в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу www.belarusbank.by (далее – корпоративный веб-сайт Банка www.belarusbank.by) Установка приложения М-Belarusbank, платежного сервиса на основе мобильного приложения для держателей детских карточек Белкарт Банка и их родителей выполняется путем его скачивания через ссылки, размещенные на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by и в магазинах приложений Play Маркет, Google Play, App Store. Перед проведением платежей посредством ДБО необходимо ознакомиться с «Памяткой по безопасной работе в каналах дистанционного банковского обслуживания», размещенной на главной странице корпоративного веб-сайта Банка www.belarusbank.by в разделе «Онлайн-сервисы» - «Безопасная работа в системах ДБО».

Проведение операций в банкоматах и инфокиосках осуществляется с вводом ПИН-кода.

Держатель карточки может сменить ПИН-код карточки (кроме виртуальной карточки) в банкоматах и инфокиосках Банка. За смену ПИН-кода Банк взимает вознаграждение в соответствии со Сборником вознаграждений за операции, выполняемые Банком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by.

Держатель карточки должен иметь в виду, что при совершении операций с использованием карточки в ПВН, ППКП и ОТС кассиры сверяют его подпись на карточке и на карт-чеке. Если подписи не совпадают, подпись на карточке отсутствует, при наличии на карточке панели для образца подписи держателя карточки, а также при возникновении обоснованного сомнения в принадлежности карточки держателю карточки, кассир имеет право потребовать у держателя карточки документ, удостоверяющий личность, чтобы убедиться, что он является законным держателем данной карточки. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, кассир вправе отказать держателю карточки в обслуживании. При этом выполняется отмена проведенной операции и держателю карточки выдается карт-чек, подписанный кассиром.

Информацию об отделениях, банкоматах и инфокиосках Банка, обслуживающих Клиентов (держателей карточек), можно получить на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by и в контакт-центре Банка по тел. 147.

Повреждение полосы для подписи на оборотной стороне карточки и проявление на ней слова «VOID» либо «Недействительна» может послужить основанием для отказа держателю карточки в обслуживании. По письменному заявлению Клиента (держателя карточки) Банк выдает новую карточку (дубликат карточки).

Если при совершении операции в банкомате (инфокиоске) карточка устройством не возвращена, держатель карточки должен ее заблокировать, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «Банковский процессинговый центр» (далее – ОАО «БПЦ»)¹ по тел. (017) 299 25 26 либо с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг. Получить оперативную информацию о возможности и условиях получения задержанной карточки можно по телефонам, указанным на лицевой

¹ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например, девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором ОАО «БПЦ».

части банкомата (инфокиоска). После получения задержанной карточки держатель карточки должен ее разблокировать, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ»¹ по тел. (017) 299 25 25 либо с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг.

При совершении с использованием карточки операций по оплате товаров (работ, услуг) в инфокиосках (банкоматах), посредством ДБО денежные средства перечисляются Банком согласно указанным (выбранным) держателем карточки реквизитам. В случае обнаружения неверно указанных (выбранных) реквизитов Клиенту (держателю карточки) необходимо с документом, подтверждающим совершение операции (карт-чеком или письменной информацией (справкой) о платеже, предоставленной Банком), и заявлением обратиться к получателю платежа (в банк-получатель) для возврата перечисленных денежных средств.

В случае трехкратного ввода неверного ПИН-кода карточка автоматически блокируется. Для разблокировки карточки держатель карточки должен позвонить в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ»² по тел. (017) 299 25 25. После разблокировки карточки держателю карточки дается одна попытка для ввода ПИН-кода (в случае ввода неверного ПИН-кода карточка блокируется повторно). В случае трехкратного ввода неверного ПИН-кода при совершении операций путем считывания информации со встроенного в карточку микропроцессора блокируется микропроцессор (на микропроцессор записывается информация о превышении допустимого количества попыток ввода неверного ПИН-кода), в результате чего дальнейшее совершение операций путем считывания информации с микропроцессора карточки становится невозможным. Разблокировка микропроцессора в указанном случае производится автоматически при совершении в банкомате операции, подтвержденной вводом верного ПИН-кода.

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

3. ПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫМИ СЕРВИСАМИ

Платежный сервис позволяет держателю карточки (перечень карточек определяется Банком) проводить оплату товаров (работ, услуг) на терминальном оборудовании в ОТС, получить наличные денежные средства в ПВН, банкоматах, ОТС, если иное не определено Договором, а также оплату покупок в Интернет-магазинах и мобильных приложениях, поддерживающих оплату с использованием платежного сервиса, посредством поддерживаемых владельцем платежного сервиса (далее – Провайдер) мобильных устройств (смартфон, планшет, смарт-часы и иные устройства). Перечень поддерживаемых мобильных устройств определяется Провайдером.

Для совершения операций с помощью платежного сервиса держателю карточки необходимо:

зарегистрировать карточку в платежном сервисе путем ввода (или сканирования) реквизитов карточки, значения CVC2/CVV2/КПП2/CVN2-кода, кода подтверждения (одноразового пароля), полученного в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона держателя карточки, зарегистрированный в учетной системе Банка и подключенный к сети оператора мобильной связи УП «А1», СООО «Мобильные ТелеСистемы» или ЗАО

¹ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например, девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором ОАО «БПЦ».

² При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например, девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором ОАО «БПЦ».

«Белорусская сеть телекоммуникаций» (life:)), и проставления своей подписи на экране мобильного устройства (либо иным способом, поддерживаемым Провайдером).

Созданный при добавлении карточки в платежный сервис цифровой аналог карточки (токен) хранится в зашифрованном виде в защищенном хранилище мобильного устройства и может использоваться в течение срока действия карточки;

установить в платежном сервисе способ аутентификации держателя карточки: уникальный пароль платежного сервиса; зарегистрированный отпечаток (отпечатки) пальца (пальцев) в биометрическом сканере или радужка глаза в сканере радужной оболочки глаз мобильного устройства (если данная возможность поддерживается мобильным устройством и (или) Провайдером).

Оплата на платежном терминале в ОТС проводится путем выбора в платежном сервисе соответствующего цифрового аналога карточки (токена) и поднесения мобильного устройства к платежному терминалу. Оплата в Интернет-магазинах и мобильных приложениях, поддерживающих оплату с использованием платежного сервиса, осуществляется путем подтверждения на ресурсе Интернет-магазина или мобильного приложения оплаты заказа с использованием платежного сервиса и завершения данной оплаты в платежном сервисе. История платежей сохраняется в платежном сервисе (количество отображаемых платежей определяется Провайдером) и обновляется при подключении мобильного устройства держателя карточки к сети Интернет.

Банком и (или) Провайдером могут устанавливаться ограничения по количеству мобильных устройств, на которых одновременно можно зарегистрировать в платежном сервисе одну и ту же карточку, а также по количеству карточек, которые можно зарегистрировать в платежном сервисе одного мобильного устройства.

4. БЕЗОПАСНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКИ

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

Не следует никому сообщать полные реквизиты карточки (номер, срок действия, значение CVC2/CVV2/КПП2/CVN2-кода), а также иные конфиденциальные сведения: пароль 3-D Secure/Интернет Пароль Белкарт, логин и пароль для входа в систему Интернет-банкинг, данные карты кодов для входа в систему Интернет-банкинг, код регистрации SMS-банкинга, уникальный пароль платежных сервисов, указанных в разделе 3 настоящих Правил, любые направляемые Банком одноразовые SMS-коды и пр.

Допускается передача отдельных реквизитов карточки (номер) для получения перевода денежных средств на карточку. Передача других реквизитов карточки (например, значение CVC2/CVV2/КПП2/CVN2-кода) для получения перевода на карточку не требуется; операция по зачислению денежных средств на карточку дополнительным паролем не подтверждается.

При проведении операций с использованием карточки рекомендуется сохранять карточки до момента получения выписки по счету (выписки по карточке) для последующей сверки сумм на чеках с суммами в выписке по счету (выписке по карточке).

В случае обнаружения расхождений между операциями и суммами, указанными в выписке по счету (выписке по карточке) и фактически совершенными по карточке, Клиент (держатель карточки) информирует Банк по существу выявленных расхождений в порядке и сроки, установленные разделом 6 настоящих Правил.

Перед совершением операции в банкомате (инфокиоске) держатель карточки должен внимательно осмотреть его лицевую часть и ПИН-клавиатуру. В этих местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов и накладок. При возникновении сомнений держатель карточки не должен вставлять карточку в банкомат (инфокиоск). Также

запрещается вставлять карточку в банкомат (инфокиоск), если она входит в картоприемник с большим усилием. При вводе конфиденциальной информации держатель карточки должен находиться как можно ближе к банкомату (инфокиоску), рекомендуется вводить ПИН-код средним пальцем руки (при этом ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки нажимаются), закрывая по мере возможности второй рукой клавиатуру от постороннего взора. В случае неполучения (получения не в полном объеме) запрошенных в банкомате денежных средств, незачисления (зачисления не в полном объеме) по назначению внесенных в банкомат (инфокиоск) денежных средств Клиент (держатель карточки) должен обратиться с заявлением в Банк (по возможности запомнив адрес, по которому установлен банкомат (инфокиоск)).

Перед поездкой за рубеж держатель карточки должен уточнить в Банке информацию о возможных ограничениях использования карточки в странах повышенного риска мошеннического использования карточек, которые могут быть установлены Банком в целях обеспечения безопасности совершения операций с карточками. Кроме того, в целях своевременного выявления неавторизованных операций и пресечения дальнейшего их совершения путем блокировки карточки держателю карточки рекомендуется подключить услугу SMS-оповещение, позволяющую получать информацию об операциях с использованием карточки в режиме реального времени.

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

При бронировании отеля с использованием реквизитов карточки держатель карточки должен внимательно изучить условия бронирования и его отмены.

5. ПРОВЕДЕНИЕ ВАЛЮТНО-ОБМЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ

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

5.1. По карточкам международных платежных систем Visa, Mastercard, включая кобейджинговые карточки с платежной системой Белкарт (Белкарт-Maestro и Белкарт-Премиум-Maestro).

При совершении держателем карточки Visa, Mastercard, включая кобейджинговые карточки с платежной системой Белкарт (далее – ПС Белкарт), операции с использованием карточки в белорусских рублях на территории Республики Беларусь и в иностранной валюте в сети обслуживания Банка, банков, подключенных к ОАО «Банковский процессинговый центр»¹, сумма операции при отражении по счету конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек:

- на дату и время совершения операции держателем карточки, в случае наличия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции;
- на начало дня совершения операции, в случае отсутствия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции.

Порядок совершения держателем карточки Visa, Mastercard, включая кобейджинговые карточки с ПС Белкарт, операции с использованием карточки в белорусских рублях за пределами Республики Беларусь аналогичен порядку, указанному в части четвертой пункта 5.1 настоящих Правил.

При совершении держателем карточки Visa, Mastercard, включая кобейджинговые карточки с ПС Белкарт, операции с использованием карточки в иностранной валюте на территории Республики Беларусь (за исключением операций в иностранной валюте в сети обслуживания ПС Белкарт, сети обслуживания Банка, банков, подключенных к ОАО «Банковский процессинговый центр») и за ее пределами сумма операции конвертируется

¹ ОАО «Белагропромбанк», ОАО «Белинвестбанк», ОАО «Сбер Банк», ОАО «Паритетбанк», ЗАО «БСБ Банк», ЗАО «Банк «Решение», ЗАО «Цептер Банк».

международной платежной системой (далее – МПС) Visa, Mastercard в валюту расчета Банка с платежной системой (евро) по обменному курсу, установленному платежной системой на дату проведения расчетов по операциям с карточками Банка, которая может не совпадать с датой совершения операции держателем карточки. Далее сумма, выставленная Банку к расчетам в евро, конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек:

- на дату и время совершения операции держателем карточки, в случае наличия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции;
- на начало дня совершения операции, в случае отсутствия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции.

При использовании кобейджинговой карточки с ПС Белкарт, эмитированной Банком, операции с использованием карточки в иностранной валюте в сети обслуживания ПС Белкарт допускается совершать только в сети обслуживания Банка (порядок валютно-обменных операций изложен в пункте 5.3 настоящих Правил).

При совершении держателем карточки Visa, Mastercard, включая кобейджинговые карточки с ПС Белкарт, операции с использованием карточки в сети обслуживания других банков за пределами Республики Беларусь валютно-обменные операции могут совершаться с применением услуги «Динамическая конвертация валюты» (Dynamus Currency Conversion – DCC). Ознакомиться с информацией об услуге DCC можно на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by.

5.2. По карточкам МПС UnionPay.

При совершении держателем карточки UnionPay операции с использованием карточки в белорусских рублях на территории Республики Беларусь и в иностранной валюте в сети обслуживания Банка сумма операции при отражении по счету конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек на дату и время совершения операции держателем карточки UnionPay.

При совершении держателем карточки UnionPay операции с использованием карточки в иностранной валюте на территории Республики Беларусь (за исключением операций в иностранной валюте в сети обслуживания Банка) и за ее пределами сумма операции конвертируется МПС UnionPay в валюту расчета Банка с платежной системой (китайский юань) по обменному курсу, установленному платежной системой на дату проведения расчетов по операциям с карточками Банка, которая может не совпадать с датой совершения операции держателем карточки. Далее сумма, выставленная Банку к расчетам в китайских юанях, конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек:

- на дату и время совершения операции держателем карточки, в случае наличия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции;
- на начало дня совершения операции, в случае отсутствия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции.

5.3. По карточкам ПС Белкарт.

При использовании карточки ПС Белкарт, эмитированной Банком, операции в иностранной валюте на территории Республики Беларусь допускается совершать только в сети обслуживания Банка.

При совершении держателем карточки Белкарт операции с использованием карточки в сети обслуживания Банка отражение суммы операции по счету, в случае когда требуется конвертация суммы операции в валюту счета, осуществляется по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек на дату и время совершения операции держателем карточки.

При совершении держателем карточки Белкарт операции с использованием карточки в сети обслуживания других банков на территории Республики Беларусь, в случае если валюта счета отличается от белорусских рублей, сумма операции при отражении по счету конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения

операций при использовании карточек на дату и время совершения операции держателем карточки Белкарт.

При совершении держателем карточки Белкарт с использованием карточки операции в российских рублях, другой иностранной валюте в сети обслуживания банков-участников и платежных систем партнеров платежной системы «Мир» (далее – ПС Мир) сумма операции при отличии от российских рублей конвертируется ПС Мир в российские рубли, а затем российские рубли конвертируются в валюту расчета Банка с ПС Мир (белорусские рубли) по обменному курсу, установленному ПС Мир:

- на дату и время совершения операции, в случае получения ПС Мир платежной информации от банка-участника или платежной системы партнера ПС Мир в течение 7 календарных дней с даты совершения операции;

- на дату получения ПС Мир платежной информации, в случае получения ПС Мир платежной информации от банка-участника или платежной системы партнера ПС Мир по истечении 7 (семи) календарных дней с даты совершения операции либо если авторизация по операции не проводилась, не предусмотрена.

В случае необходимости сумма операции, выставленная ПС Мир в валюте расчетов Банка с ПС Мир (белорусские рубли), конвертируется в валюту счета держателя карточки Белкарт по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек:

- на дату и время совершения операции держателем карточки Белкарт, в случае наличия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции;

- на начало дня совершения операции, в случае отсутствия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции.

5.4. По цифровому аналогу карточки (токену).

При совершении держателем карточки Visa, Mastercard операции с использованием карточки по цифровому аналогу карточки (токену) в белорусских рублях за пределами Республики Беларусь и в иностранной валюте, карточки UnionPay операции с использованием карточки по цифровому аналогу карточки (токену) в белорусских рублях и иностранной валюте сумма операции конвертируется соответствующей МПС в валюту расчета Банка с платежной системой (евро – для МПС Visa и МПС Mastercard, китайский юань – для МПС UnionPay) по обменному курсу, установленному соответствующей платежной системой на дату проведения расчетов по операциям с карточками Банка, которая может не совпадать с датой совершения операции держателем карточки. Далее сумма, выставленная Банку к расчетам в евро, китайских юанях, конвертируется в валюту счета по обменному курсу, установленному Банком для проведения операций при использовании карточек:

- на дату и время совершения операции держателем карточки, в случае наличия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции;

- на начало дня совершения операции, в случае отсутствия в платежной информации, поступившей в Банк, данных о дате и времени операции.

Порядок валютно-обменных операций при совершении держателем карточки Visa, Mastercard операции с использованием карточки по цифровому аналогу карточки (токену) в белорусских рублях на территории Республики Беларусь аналогичен порядку, указанному в части второй пункта 5.1 настоящих Правил.

Порядок валютно-обменных операций при совершении держателем карточки Белкарт операции с использованием карточки по цифровому аналогу карточки (токену) аналогичен порядку, указанному в пункте 5.3 настоящих Правил.

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

В течение рабочего дня установленные Банком на текущую дату обменные курсы для проведения операций при использовании карточек могут быть изменены путем издания нового распоряжения. Новые значения курсов для проведения валютно-обменных операций

на текущую дату применяются с даты и времени, установленных в распоряжении. При отражении по счету клиента операций, совершенных с использованием карточки, применение курсов осуществляется в соответствии с порядками, изложенными в пунктах 5.1–5.4 настоящих Правил.

Информирование Банком держателя карточки до проведения валютно-обменной операции об установленном обменном курсе, который будет применен Банком при проведении валютно-обменной операции с использованием карточки посредством системы М-Банкинг, системы Интернет-банкинг, банкомата и инфокиоска, осуществляется посредством вывода значения установленного обменного курса через пользовательский интерфейс системы М-Банкинг, системы Интернет-банкинг, банкомата и инфокиоска или вывода информационного сообщения о проведении валютно-обменной операции в соответствии с условиями договора без указания значения обменного курса непосредственно при проведении валютно-обменной операции в случае использования обменного курса, установленного в порядке, предусмотренном оператором платежной системы (Visa, Mastercard, UnionPay International, Мир, Белкарт и др.), в рамках которой эмитирована карточка.¹

По совершенной валютно-обменной операции при использовании карточек в банкоматах и инфокиосках для держателя карточки формируется карт-чек на бумажном носителе, в системах М-Банкинг, Интернет-банкинг – карт-чек в электронном виде.

Клиент несет ответственность за превышение остатка по счету и (или) лимита овердрафта, установленного Договором, в том числе и в случае возникновения курсовых разниц при осуществлении операций с использованием карточки, связанных с совершением валютно-обменных операций.

6. ВЫПИСКИ ПО СЧЕТУ КЛИЕНТА И УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ ПО НИМ

6.1. Ежемесячно Банк предоставляет по требованию Клиента выписку о движении денежных средств по счету Клиента, в которой содержится информация обо всех проведенных и отраженных по счету операциях за отчетный месяц.

В случае возникновения по счету Клиента неурегулированного остатка задолженности (сумма денежных средств, превышающая остаток денежных средств по счету Клиента и (или) лимит овердрафта, установленный Договором, и отражающая задолженность Клиента перед Банком, возникшую в результате использования карточки ее держателем для инициирования платежей держателем карточки, получения наличных денежных средств держателем карточки, при осуществлении валютно-обменных операций держателем карточки) Клиент обязан возместить сумму задолженности в срок, установленный Договором. Задолженность может образоваться по причине возникновения курсовых разниц по операциям с использованием карточки, связанных с совершением валютно-обменных операций; разных сроков поступления от ОАО «БПЦ» для отражения по счету Клиента информации о приходных и расходных операциях, совершенных держателем карточки с использованием карточки в устройствах разных банков, и др.

6.2. Получить выписку по счету Клиент может в отделениях Банка на бумажном носителе либо в электронном виде с использованием услуги М-Банкинг.

Получить выписку о движении денежных средств при использовании дополнительной карточки (ее реквизитов) держатель карточки может в отделениях Банка на бумажном носителе.

Клиент также вправе оформить услугу по получению ежемесячной выписки за предыдущий месяц на адрес электронной почты. Подключение услуги осуществляется в отделениях Банка либо с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг). Банк не несет ответственности за доставку Клиенту по электронной почте выписки

¹ Настоящая часть применяется после доработки программного обеспечения.

по счету за отчетный месяц по обстоятельствам, не зависящим от Банка, в том числе в связи с некачественной работой третьих лиц и организаций (операторов Интернета, сетей связи, электрических сетей и других сервисов).

Держателю карточки доступна услуга по получению мини-выписки, в которой содержится информация о 10 последних операциях, совершенных с использованием карточки (ее реквизитов), но не более чем за 7 (семь) последних дней. Получить мини-выписку можно посредством системы Интернет-банкинг, а также в инфокиосках и банкоматах Банка (по виртуальным карточкам – только с помощью системы Интернет-банкинг) с взиманием вознаграждения в соответствии со Сборником вознаграждений за операции, выполняемые Банком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by.

Получить отчет об операциях по счету за период (не более 90 (девяноста) календарных дней с даты направления запроса) Клиент также может в системе Интернет-банкинг. Для получения оперативной информации о совершенных с использованием карточки (ее реквизитов) приходных и (или) расходных операциях держатель карточки может оформить услугу SMS-оповещение. Подключение услуги осуществляется в отделениях Банка, в инфокиоске либо с использованием системы Интернет-банкинг. Информирование о совершенных с использованием карточки (ее реквизитов) приходных и (или) расходных операциях также может осуществляться в рамках услуги М-Банкинг (при выборе держателем карточки соответствующего пакета услуг).

6.3. Клиент (держатель карточки) в случае обнаружения расхождений между операциями и суммами, указанными в выписке по счету (выписке по карточке) и фактически совершенными по карточке, до 20 числа месяца, следующего за отчетным, информирует Банк по существу выявленных расхождений, обратившись для оформления соответствующего заявления о произошедшей ситуации в отделение Банка или контакт-центр, после чего Банком будет проведено детальное разбирательство. Рассмотрение заявления осуществляется Банком в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента его оформления в порядке, предусмотренном локальными правовыми актами Банка. Срок рассмотрения заявления может быть продлен в случаях, требующих привлечения сторонних организаций (ОАО «БПЦ», других банков, платежных систем, сервисных организаций и др.) в соответствии с законодательством Республики Беларусь и (или) правилами платежных систем. Для проведения разбирательства по операции с использованием карточки, совершенной за пределами Республики Беларусь, Клиенту (держателю карточки) необходимо оформить диспутную форму Банка на бумажном носителе в подразделении Банка.

6.4. При возникновении подозрений, связанных с проведением неавторизованной операции с использованием карточки, держатель карточки должен немедленно заблокировать карточку, позвонив в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ»¹ по тел. (017) 299 25 26, Контакт-центр Банка² либо с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг, и заявить об этом в Банк.

Для реализации права требовать признания неавторизованной операции, осуществленной с использованием карточки, Клиент (держатель карточки) в течение одного месяца с даты выявления факта неавторизованной операции, но не позднее 70 (семидесяти) календарных дней с даты отражения этой операции по счету Клиента (счета по учету кредитов) предоставляет в Банк заявление, содержащее требование о признании

¹ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например: девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором.

² Звонок в Контакт-центр Банка необходимо осуществить посредством номера мобильного телефона, указанного в анкете клиента в учетной системе Банка в качестве основного.

осуществленной с использованием карточки операции неавторизованной, на бумажном носителе или в электронном виде.

Банк информирует Клиента (держателя карточки), оформившего заявление с требованием о признании осуществленной с использованием карточки операции неавторизованной, о результатах его рассмотрения путем направления ему уведомления на бумажном носителе или в электронном виде в срок, не превышающий 90 (девяноста) календарных дней с даты получения указанного заявления.

6.5. Информацию о балансе (доступном остатке) по карточке держатель карточки может получить в банкомате, инфокиоске, с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг, а также в круглосуточной службе сервиса клиентов ОАО «БПЦ»¹ по тел. (017) 299 25 25, (017) 299 25 23 (по виртуальным карточкам услуга в банкоматах и инфокиосках недоступна). За просмотр баланса (доступного остатка) по карточке Банка в сети обслуживания других банков взимается вознаграждение в соответствии со Сборником вознаграждений за операции, выполняемые Банком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by. Держателю карточки Белкарт «Карта учащегося», карточка Клуба «Зебра», для которого Клиентом установлен лимит по проведению безналичных операций и (или) по получению наличных денежных средств, которые могут быть совершены с использованием дополнительной карточки или ее реквизитов, может устанавливаться запрет на просмотр баланса (доступного остатка) по карточке в банкоматах, инфокиосках, ПВН, с использованием услуг SMS-банкинг, М-Банкинг.

7. СЕРВИС ПО ДОСТАВКЕ КАРТОЧКИ

7.1. Оформление сервиса по доставке карточки может осуществляться в случае выпуска (изготовления) карточки без формирования конверта с ПИН-кодом с последующим получением ПИН-кода карточки держателем карточки самостоятельно посредством ДБО Банка с использованием технологии e-PIN.

Доставка карточки осуществляется внутренним почтовым отправлением простой письменной корреспонденции через объекты почтовой связи РУП «Белпочта» (далее – почтовое отправление) путем помещения конверта с карточкой в почтовый ящик держателя карточки по адресу, указанному при оформлении карточки. Первая успешная операция при физическом использовании карточки (снятие наличных денежных средств, пополнение наличными денежными средствами, перевод средств, просмотр баланса (доступного остатка) по карточке, оплата товаров и услуг и др.) подтверждает получение карточки держателем карточки в конверте, целостность которого не нарушена, а карточка не повреждена.

Порядок доставки почтовых отправлений в части, не оговоренной настоящими Правилами, регламентируется установленными законодательством Республики Беларусь правилами оказания услуг почтовой связи.

В случае неуспешной доставки карточки в рамках сервиса по доставке карточки (неполучение почтового отправления в установленные правилами оказания услуг почтовой связи сроки, наличие механического повреждения карточки, следов вскрытия конверта, а также в случае блокировки карточки Банком при отсутствии подтверждения получения карточки со стороны держателя карточки о получении карточки) перевыпуск (выпуск дубликата) карточки осуществляется в порядке, предусмотренном Договором, при обращении Клиента в отделение Банка.

8. КОМПРОМЕТАЦИЯ КАРТОЧКИ, БЛОКИРОВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧКЕ

¹ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например: девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором.

8.1. Если карточка утеряна, похищена, незаконно присвоена, несанкционированно используется (постороннему лицу стал известен ПИН-код, реквизиты карточки и (или) иные конфиденциальные сведения, указанные в разделе 3 настоящих Правил) (далее – компрометация), держатель карточки должен немедленно заблокировать карточку, заявив об этом в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ»¹ по тел. (017) 299 25 26.

Кроме того, заблокировать карточку возможно посредством звонка в Контакт-центр Банка² или с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг.

После устного заявления или самостоятельной блокировки карточки по причине компрометации карточки Клиент (держатель карточки) должен оформить соответствующее письменное заявление при обращении в отделение Банка, на основании которого карточка, объявленная скомпрометированной, заносится в список недействительных карточек (стоп-лист). Новую карточку Банк выдает по письменному заявлению Клиента (держателя карточки).

До подачи Клиентом (держателем карточки) письменного заявления в Банк о компрометации карточки (ее реквизитов) держатель карточки вправе разблокировать карточку, выпущенную на его имя, посредством звонка в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ»³ по тел. (017) 299 25 26 или с использованием ДБО (услуги М-Банкинг, системы Интернет-банкинг), услуги SMS-банкинг.

8.2. Перевыпуск виртуальных карточек не осуществляется. Выпустить новую виртуальную карточку Клиент может путем оформления в ДБО новой заявки в электронном виде.

8.3. Клиент (держатель карточки) обязан в случае необходимости предоставить Банку или ОАО «БПЦ» информацию для расследования обстоятельств компрометации карточки. Банк отказывает в признании неавторизованной операции, осуществленной с использованием карточки (ее реквизитов), в случаях, установленных законодательством Республики Беларусь.

8.4. Банк имеет право приостановить или прекратить пользование карточкой (блокировать карточку), в том числе поместив ее в стоп-лист, в случаях, определенных Договором. Информирование Клиента (держателя карточки) о блокировке карточки, выпущенной на его имя, по инициативе Банка, в т. ч. по причине компрометации карточки, и причине ее блокировки осуществляется Банком с помощью любых средств связи, включая почтовые отправления, телефонную связь, электронные средства связи, в том числе SMS-сообщения, факсимильная связь, электронная почта и другие средства связи не позднее банковского дня, следующего за днем блокировки карточки. Клиент (держатель карточки в отношении карточки, выпущенной на его имя) вправе подать при обращении в отделение Банка заявление на бумажном носителе, содержащее требование о разблокировке карточки в целях возобновления возможности ее использования, в случае если карточка заблокирована по причине ее компрометации по инициативе Банка или Клиента (держателя карточки).

9. ЗАМЕНА КАРТОЧКИ

¹ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например, девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором.

² Звонок в Контакт-центр Банка необходимо осуществить посредством номера мобильного телефона, указанного в анкете клиента в учетной системе Банка в качестве основного.

³ При обращении в круглосуточную службу сервиса клиентов ОАО «БПЦ» необходимо назвать оператору кодовое слово (например, девичья фамилия матери), указанное при оформлении карточки, и иные сведения, запрашиваемые оператором.

9.1. В случае преждевременного выхода карточки из строя (дефект магнитной полосы (микропроцессора, в т. ч. бесконтактного), физическое повреждение карточки, проявление на полосе для подписи слова «VOID» («Недействительна»), отслоение ламината на карточке, препятствующее ее обслуживанию в устройствах и пр.), утраты ПИН-кода, в т. ч. в связи с утерей (удалением) держателем карточки SMS-сообщения, содержащего ПИН-код, в случае когда ПИН-код стал известен постороннему лицу, необходимость изменения на карточке информации о держателе карточки Банка в случае изменения в документе, удостоверяющем личность держателя карточки, написания фамилии и (или) имени в латинской транслитерации, в случае изменения фамилии (при заключении/расторжении брака) и др. по письменному заявлению Клиента (держателя карточки) Банк выдает дубликат карточки.

9.2. Изготовление дубликата карточки по причине утраты ПИН-кода может не осуществляться в случае получения держателем карточки ПИН-кода посредством сервиса по повторной генерации ПИН-кода. Сервис предоставляется по карточкам с микропроцессором стандарта EMV, по которым проведено не менее одной успешной операции в банкомате (инфокиоске).

9.3. Пункт исключен.

9.4. За изготовление карточки (изготовление дубликата карточки) Банк взимает вознаграждение в соответствии со Сборником вознаграждений за операции, выполняемые Банком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка www.belarusbank.by.

10. РЕКЛАМАЦИИ

10.1. Банк не несет ответственности за возникновение конфликтных ситуаций вне сферы его контроля, а именно:

за лимиты или ограничения, установленные другими банками, платежными системами, которые могут задеть интересы Клиента (держателя карточки);

за качество товаров (работ, услуг), оплаченных с использованием карточки (ее реквизитов);

за неоказание или ненадлежащее оказание сервиса по доставке карточки по обстоятельствам, находящимся вне сферы контроля Банка;

за действия других банков, платежных систем и ОТС, отказавшихся по каким-либо причинам принять карточку для осуществления операций с ее использованием.

Телефоны контакт-центра Банка:

147 (единый справочный номер, доступный на всей территории Республики Беларусь)
+375 17 218 84 31 (в т. ч. для звонков из-за пределов Республики Беларусь)

Корпоративный веб-сайт Банка: www.belarusbank.by