

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЙ

### Общие вопросы

Международные банковские пластиковые карты (далее Карты), выпускаемые Банком, являются принятыми в мировой практике средствами безналичных расчетов и представляют Клиенту доступ к средствам на банковском счете в любое время суток, в любом месте где есть устройства обслуживания карт данного вида.

Карта позволяет оплачивать товары и услуги в магазинах, ресторанах, транспортных и других компаниях, связанных с Платежной системой, а также получать по Карте наличные денежные средства в любой доступной валюте в подразделениях банков и специальных электронных устройствах - банкоматах

По Заявлению Банк открывает на имя Держателя Карты счет для расчетов с использованием банковских карт (СКС).

### Международная платежная карта и её элементы.

#### Лицевая сторона

- ЧИП.** Некоторые карты содержат встроенный чип. В отдельных магазинах для подтверждения операции при оплате покупок картой с чипом необходимо вводить PIN-код.
- НОМЕР КАРТЫ.** Уникальный набор из 16-ти цифр, идентификатор вашей карты.
- ИМЯ ДЕРЖАТЕЛЯ.** Гарантия того, что вы являетесь держателем карты. При оплате картой у вас могут попросить документ, удостоверяющий личность.
- СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ.** Срок действия указан в формате месяц/год (карта действительна до последнего дня указанного месяца). По истечении срока действия, карта перевыпускается банком с новым номером.



#### Оборотная сторона:

- МАГНИТНАЯ ЛЕНТА.** Магнитная лента хранит в зашифрованном виде ключ доступа к вашему счету.
- ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ.** Распишитесь на специальной полосе карты — это обеспечит дополнительную безопасность вашей карты.
- ЗАЩИТА.** Защитная голограмма гарантирует подлинность карты.
- CVC (CVV).** Код из трех цифр в правой части полосы для подписи. Код требуется для оплаты покупок в интернете.
- КОНТАКТЫ БАНКА.** Адрес и телефон, по которому вы можете связаться со своим банком.



### Пополнение Карты

Денежные средства на СКС можно вносить в долларах США одним из следующих способов:

- наличными в кассу Банка;
- безналичным переводом денежных средств со счета в Банке;
- безналичным перечислением денежных средств из другого банка на корреспондентский счет Банка.

### Получение Карты

Банк передает Держателю лично в руки Карту. ПИН код может быть передан в виде ПИН-конверта, содержащего секретный персональный ПИН-код, известный только Держателю Карты, либо может быть установлен и/или изменен держателем самостоятельно посредством платежного инструмента (терминал или банкомат) или мобильного приложения Банка. ПИН-код необходим для идентификации Держателя при получении им наличных денежных средств через банкоматы, а также, возможно, при использовании Карты и в сети электронных и кассовых терминалов. При получении Карты ее Держатель должен убедиться, что ПИН-конверт надежно запечатан и не вскрывался ранее. После вскрытия ПИН-конверта необходимо запомнить свой ПИН-код и хранить его в тайне. Не рекомендуется записывать ПИН-код на Карте, хранить его вместе с ней или в другом месте, которое может быть легко доступно посторонним лицам.

При получении Карты в Банке обязательно проверьте правильность указанных на ней Вашей фамилии и имени. При обнаружении ошибок в их написании сообщите об этом сотруднику Банка. Сразу после получения Карты в предусмотренном с оборотной стороны специальным поле шариковой ручкой поставьте свою подпись.

### Использование Карты

Пользоваться Картой может только ее Держатель – лицо, чье имя и фамилия нанесены на Карту.

Использование Карты лицом, не являющимся ее Держателем, запрещено. В случае передачи Держателем Карты в пользование третьему лицу, либо в случае сообщения Держателем Карты её реквизитов третьему лицу, все израсходованные суммы по операциям, совершенным с использованием Карты или её реквизитов, будут отнесены на СКС Клиента в безусловном порядке.

ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карты в невидимом виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. Не указывать ПИН на банковской карте;

Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте Карту или ее реквизиты для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

Не допускать утраты (в том числе утери/кражи) банковской карты.

Клиент соглашается с получением услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет. При получении Карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя Карты. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

При получении просьбы системы интерактивных голосовых ответов (IVR) или посредством SMS-сообщений, предоставить персональные данные или информацию о Карте (номер, срок действия, ПИН-код, код безопасности) не сообщайте их.

Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах, т.к. они могут вести на сайты-двойники.

При списании денежных средств с СКС необходимо иметь в виду:

- При совпадении валюты операции (валюта, в которой Держателем совершена операция) и валютой СКС (Доллар США) по СКС отражается сумма операции;
- При совершении Держателем операции в валюте, отличной от валюты расчетов, сумма операции пересчитывается Международной платежной системой в валюту расчетов по курсу Международной платежной системы и выставляется Международной платежной системой Банку;
- Возникшая вследствие этого разница в сумме операции не может быть предметом претензии со стороны Держателя;
- Осуществление операций с использованием Карты допускается в пределах остатка денежных средств на СКС;

- При оплате товаров/работ/услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи Держатель Карты должен подписать документ с оттиском Карты (слип) или чек электронного терминала, предварительно убедившись в том, что в слипе (или в чеке) и всех его копиях правильно указаны номер Карты, а также дата, сумма и валюта операции с использованием Карты. Держатель не имеет права подписывать слип (или чек), на котором не указана сумма операции с использованием Карты. Продавец (кассир) вправе потребовать у Держателя Карты документ, удостоверяющий личность и/или ввести ПИН-код.

В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

Рекомендуется сохранять в течение одного года со дня проведения операции все документы по использованию Карты для урегулирования спорных вопросов в случае их возникновения. Это облегчит и ускорит процедуру опротестования операции в случае отказа от операции.

В целях безопасности выполнения операций с использованием Карт, Банк может устанавливать ограничения на операции с использованием Карты на:

- общую сумму операций получения наличных денежных средств;
- общую сумму безналичных платежей;
- количество операций снятия наличных денег;
- количество операций безналичных платежей;
- максимальное количество или сумму иных операций с использованием Карты;
- регионы обслуживания.

Установленные ограничения могут быть изменены на основании письменного заявления Владельца СКС, если это допускается условиями обслуживания данного типа карт.

Для обмена информации и взаимодействия с Банком использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, WEB-сайтов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

#### **Рекомендации при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

- Не используйте Карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
- Требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте.
- При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
- В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

#### **Рекомендации при использовании Карты для безналичной оплаты услуг гостиниц**

- Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию/чеки/счета по бронированию/отказу от бронирования гостиницы.
- При выезде из гостиницы:
  - уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;
  - убедитесь в правильности составления счета.
- Сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 (шести) месяцев с даты проведения операций и при получении Отчета по карте проверьте правильности списания сумм проведенных операций.
- Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

#### **Рекомендации при совершении операций с Картой через сеть Интернет**

- Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия Карты, историю операций, персональные данные.
- Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомερных действий.
- Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера/мобильного устройства в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации Карте (счете). В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
- Установите на свой компьютер/мобильное устройство антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

#### *Рекомендации при совершении операций с Картой в банкомате*

- Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.). Если используется банкомат, установленный на улице, проявлять максимальную осторожность и осмотрительность.
- Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры для набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам организации по телефону, указанному на банкомате.

- Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- Наклейки на банкомате содержат торговые марки платежных систем и категорий Карт, которые принимаются к обслуживанию в данном устройстве.
- Рекомендуем последовательно выполнять команды, появляющиеся на экране банкомата в процессе совершения операции.
- Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

**ВНИМАНИЕ! Если Вы ввели неверный ПИН-код 3 раза подряд, карта будет заблокирована банком и банкомат может изъять Карту. Если Вы не уверены в правильности ПИН-кода, рекомендуем отказаться от совершения операции до уточнения ПИН-кода.**

- В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.
- По завершении операции следует незамедлительно забрать из банкомата Карту, распечатанную квитанцию (чек) и денежные средства (при получении наличных средств).  
**ВНИМАНИЕ! Время для получения Карты и денежных средств из банкомата ограничено. Возврат денежных средств и карты сопровождается звуковым предупреждением и подачей светового сигнала (за исключением отдельных видов банкоматов). Если по какой-либо причине Вы не забрали банковскую карту или выданные деньги, они автоматически удерживаются банкоматом в целях обеспечения их сохранности.**
- После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.
- Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
- Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах.
- Если при проведении операций с Картой в банкомате банкомат не возвращает Карту, следует позвонить в организацию по телефону, указанному на банкомате и объяснить обстоятельства произошедшего.

#### **Блокировка Карты**

При использовании Карты возможно совершение подряд не более двух неправильных попыток набора ПИН-кода. После третьей ошибочной попытки ввода ПИН-кода Карта автоматически блокируется. В этой ситуации Вам необходимо обратиться в отделение Банка, выдавшее Вам Карту, для подачи заявления на разблокировку или перевыпуск Карты.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомερные действия с банковским счетом, а также в случае потери или кражи Карты, а так же если ПИН-код стал известен третьему лицу, Клиент должен оперативно сообщить об этом в Банк для незамедлительной блокировки Карты. При этом для идентификации личности необходимо сообщить сотруднику кодовое слово. В течение 3-х календарных дней после описанных событий Клиент обязан подтвердить свое устное заявление в письменной форме по месту ведения СКС. Если подтверждение в письменной форме не будет представлено Банку в течение оговоренного срока, Банк вправе разблокировать Карту.

В случае несвоевременного сообщения Держателем об утрате Карты в Банк вся ответственность за незаконное использование Карты ложится на Держателя.

При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная (украденная), необходимо немедленно информировать об этом Банк, использование такой Карты запрещено.

#### **Срок действия и перевыпуск Карты**

Карта предоставляется на срок, оговоренный в Тарифах для данного типа карт и действует до последнего дня месяца и года, указанного на лицевой стороне Карты, включительно.

По истечении срока действия Карта перевыпускается с новым номером и новым сроком действия, при этом номер СКС остается прежним.

Помните, что Карта является собственностью Банка и передается Держателю во временное пользование и она должна быть возвращена в Банк по

**SMS-сервис**

Для подключения услуги SMS-сервис Вам необходимо обратиться в филиал, выдавший Вам банковскую карту. SMS-сервис доступен для абонентов мобильных операторов, имеющих возможность отправлять и получать короткие сообщения (SMS).

Чтобы получить интересующую Вас информацию необходимо отправить запрос в виде **SMS на короткий номер 1071**. Запросы могут содержать только латинские буквы. Регистр букв не учитывается (HELP = Help = help). При смене номера Вашего мобильного телефона необходимо обратиться в банк для переключения SMS-сервиса на Ваш новый номер.

**После подключения услуги Вам будут доступны следующие возможности:**

**1. Уведомления о совершаемых операциях.**

Вы будете автоматически получать сообщения при наступлении следующих событий:

- Списание с карты при совершении оплаты или снятии наличных средств;
- Возврат средств на счет при отмене операции;
- Зачисление средств на счет при пополнении или возврате покупки.

**2. Справка об использовании SMS-сервиса.**

Для получения перечня доступных команд отправьте SMS с текстом **HELP**

Для получения справки по использованию отдельной команды отправьте сообщение **HELP <название команды>** (например, HELP BALI)

**3. Выбор языка сообщений для SMS-сервиса**

На выбор доступны следующие языки:

- Узбекский - для выбора языка отправьте SMS с текстом **LANG UZ**
- Русский - для выбора языка отправьте SMS с текстом **LANG RU**
- Русский (транслит) - для выбора языка отправьте SMS с текстом **LANG RUT**
- Английский – для выбора языка отправьте SMS с текстом **LANG EN**

**4. Запрос списка карт держателя.**

Для получения списка карт доступных Вам для использования отправьте SMS с текстом **CLIST**. SMS-сервис подключается для каждой карты отдельно. Порядковый номер карты должен быть использован при запросах по дополнительным картам.

**5. Запрос баланса счета карты.**

Для получения баланса основной карты (доступного для оплаты количества средств на Вашем счете) отправьте SMS с текстом **BALI**

**6. Запрос выписки по операциям с картой.**

Для получения выписки по основной карте (списка последних совершенных операций) по Вашей карте отправьте SMS с текстом **MSTI**

**7. Временная блокировка карты.**

Для временной блокировки основной карты (включения в клиентский стоп-список) отправьте SMS с текстом **USL**

После получения команды карта будет заблокирована и её использование для оплаты и снятия наличных средств будет невозможно. Чтобы исключить карту из стоп-списка и иметь возможность использовать её в качестве средства платежа отправьте SMS с текстом **USL 1 ACTIVATE**

Если у Вас имеются дополнительные карты, подключённые к SMS-сервису, то для получения информации по ним указывайте порядковый номер карты в запросе (например, BALI 2 или MSTI 2).

В случае возникновения вопросов Вы можете обратиться в отделение банка, выдавшее Вам пластиковую карту или в контакт-центр ЧАКБ "Ориент Финанс" по номеру (+998 71) 200-88-99. Новости и дополнительная информация об обслуживании на Интернет сайте [www.ofb.uz](http://www.ofb.uz)

<b>Шайхонтохурский Филиал</b> ул.Навои, 33 +998(71) 244 54 41	<b>Юнусабадский Филиал</b> ул. А.Тимур, 95а +998(71) 140 77 79	<b>Мирабадский Филиал</b> ул. Якуба Коласа 7А +998(71) 140 70 00	<b>Чиланзарский Филиал</b> Чиланзар-3, 55/1 +998(71) 277 -42-08
<b>Центральный операционный Филиал</b> ул. Кичик Беш Ёгоч, 50 +998(71) 205-00-66	<b>ОПЕРУ при Головном Офисе</b> ул. Осие, 5 +998(71) 205 55 55		<b>Самаркандский Филиал</b> г.Самарканд, ул. Мирзо Улугбека, 48 +998(66) 230-80-00