

ПАМЯТКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
платежной карты систем «VISA»/»МИР»/«Золотая Корона»

1. Термины и определения

1.1. **Платежная карта** - электронное средство платежа, используемое для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств Клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого Банком Клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

1.2. **Несанкционированная операция** – операция, совершенная с использованием электронных средств платежа, без согласия Клиента (совершенная неуполномоченными лицами, в том числе в результате противоправных действий) и признанная таковой Банком или судом.

2. Безопасность использования карт

- Для предотвращения несанкционированного использования Вашей карты никому не сообщайте выданный Вам в запечатанном виде PIN-код. Не записывайте его на карте.
- Не храните записанный на бумаге PIN-код рядом с картой.
- Никогда не передавайте карту и не сообщайте PIN-код карты третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании пластиковой карты.
- Если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, реквизитов банковской карты, позволяющих совершить неправомерные действия, а также, если банковская карта была утрачена, немедленно обратитесь в Банк с просьбой приостановить операции по карте.
- Не оставляйте карту без присмотра, требуйте проведения операций с пластиковой картой только в Вашем присутствии. При любой операции с картой требуйте платежный документ (чек) и сохраните его.
- Соблюдайте правила хранения карты, не подвергайте карту механическим воздействиям.
- Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах, перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода неровно установленной клавиатуры.
- Не при каких обстоятельствах не вводите ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, не сообщайте персональные данные или информацию о пластиковой карте и банковском счете, например, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия пластиковой карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
- Для контроля перечня совершаемых операций не реже одного раза в месяц проверяйте выписки по банковскому счету Вашей карты (вариант с использованием системы Интернет-Платежи). При возникновении вопросов, связанных с проведенными операциями по счету (несанкционированными списаниями или ошибочными начислениями), незамедлительно обратитесь в банк.
- При использовании пластиковой карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца пластиковой 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. Если Вы обнаружили неточности в указанной информации, откажитесь от проставления подписи и попросите сделать отмену проведенной операции. В случае отмены операции необходимо получить чек об отмене

операции, в последующем в выписке по банковскому счету проверить отсутствие указанной операции.

- Контролируйте ежедневные расходы по банковской карте, установив лимит на выдачу наличных в течение дня, SMS - оповещение об операциях.

3. Что делать при утере или хищении карты

Если ваша карта была украдена или утеряна:

3.1. Сообщите об этом немедленно в Банк по следующим телефону 8 (800) 2005-245 или для блокировки карт «Золотая Корона»: 8 (8552) 32-50-21; для блокировки карт «VISA» и «МИР»: 8-800-200-45-75 (24 часа).

Для блокирования карты необходимо сообщить:

- ФИО держателя;
- Номер карты (последние 4 цифры)
- Кодовое слово (указано Вами при получении карты);

3.2. Вы можете заблокировать свою карту самостоятельно с помощью услуги «Интернет-Платежи».

Для этого необходимо зайти в Интернет-платежи. С левой стороны нажать на ссылку «Мои счета». Выбрать из списка счет к которому привязана Ваша карта и нажать ссылку «Информация по картам». В окне «Информация по картам» необходимо нажать кнопку «Заблокировано». После этого необходимо еще раз подтвердить свое решение о блокировке карты.

После Вашего сообщения операции по карте будут приостановлены.

Помните, что риск материального ущерба до уведомления Банка о факте утери или хищения несет держатель карты.

Если ранее утраченная карта будет найдена, для разблокировки карты необходимо обратиться в любой офис Банка. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, ИНН (при наличии).

4. Оспаривание операций

- 4.1. В случае если по счету Клиента была совершена несанкционированная операция, Клиенту необходимо подать Заявление в письменной форме в Банк о совершении несанкционированной операции по счету Клиента.
- 4.2. Форма Заявления размещена на официальном сайте Банка в разделе «Пластиковые карты».
- 4.3. Заявление может быть предъявлено (направлено) в любой офис Банка.
- 4.4. Срок подачи Заявления – не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции (обнаружения факта несогласия с совершенным действием (допущенным бездействием) сотрудниками Банка при осуществлении Банком банковских операций и сделок, нарушения прав, свобод или законных интересов Клиента).
- 4.5. Для урегулирования возникшей ситуации Банк вправе пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка. В случае необходимости урегулирования возникшей спорной ситуации, Банк может привлекать различных специалистов и экспертов (как являющихся, так и не являющихся сотрудниками Банка).
- 4.6. Банк обязан рассматривать Заявление Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его электронного средства платежа, а

также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения Заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок, не более 30 дней со дня получения Заявления, а также не более 60 дней со дня получения Заявления в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

- 4.7. Банк вправе запросить, а Клиент обязан по запросу Банка предоставить все имеющиеся доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств несанкционированного использования электронного средства платежа.
- 4.8. В период рассмотрения спорной ситуации относительно использования электронного средства платежа, Банк вправе приостановить либо прекратить использование электронного средства платежа. Указанные действия Банка не прекращают действие договора банковского счета.

5. Дополнительные условия

- 5.1. При невозможности выполнения со стороны Клиента всех указанных требований и рекомендаций, для обеспечения сохранности своих денежных средств, Клиенту следует осуществлять банковские операции в офисах Банка.
- 5.2. Для связи с Банком Клиент обязан использовать только контактную информацию Банка, указанную на официальном сайте Банка в сети Интернет.

Правила пользования платежными картами размещены на официальном сайте Банка www.avtogradbank.ru, а также на стендах в структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов (Держателей карт)