**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ АО «АВТОГРАДБАНК»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Карта является собственностью Банка и выдается Держателю на время действия Договора. Карта подлежит обязательному возврату при окончании срока действия, либо прекращении действия

Договора.

1.2. Держатель имеет право проводить операции с использованием Карт только в пределах Платежного лимита Карты.

1.3. Для сохранения работоспособности Карты, необходимо предохранять Карту от физических,

химических, термических, магнитных, электромагнитных, электрических и иных внешних воздействий, механических повреждений, изгибов и трения.

1.4. При проведении операции с использованием Карты, сотрудник проводящий операцию имеет

право потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Держателя, и/или попросить

Держателя ввести ПИН-код на специальной клавиатуре. Операции по Карте должны осуществляться только в присутствии Держателя и при его визуальном контроле.

1.5. Безналичные операции с использованием Карт могут совершаться как с Авторизацией, так и без Авторизации – в зависимости от вида Карты, категории Торговой точки и страны проведения операции.

1.6. После совершения операции с использованием Карты, Терминал, по запросу держателя,

распечатывает чек. При получении чека, Держатель обязан убедиться в соответствии суммы,

проставленной на этом Документе, сумме операции. Если кассир Офиса Банка/другого Банка/Торговой точки не выдал чек, необходимо потребовать его выдачи!

1.7. Использование Карты невозможно в следующих случаях:

* Истек срок действия Карты;
* Карта заблокирована при неправильном наборе ПИН-кода;
* Карта заблокирована по требованию Держателя или по решению Банка в предусмотренных
* Договором и действующим Законодательством случаях;
* Отсутствие или недостаток денежных средств для совершения операции с Картой;
* Карта технически неисправна (испорчена механическими, химическими, электрическими, тепловыми, мощными электромагнитными и другими воздействиями на Карту)
* При совершении некоторых операции через Интернет (или введении запрета со стороны Банка на проведение интернет-операций), предусматривающих проведение дополнительных проверок через специализированные системы, которые Банк не поддерживает.

1.8. Подпись, проставляемая Держателем на Документе об операции, совершенной с использованием карты, должна быть всегда идентична подписи на оборотной стороне Карты.

1.9. При оплате покупок (услуг) или получении наличных денежных средств с использованием

Карты следует с особым вниманием относиться к проводимой Авторизации. Операцию необходимо

проводить только в том случае, если Держатель уверен в совершении покупки, получении услуги или

получении наличных денежных средств, т.к. при проведении Авторизации Платежный лимит Карты

уменьшается на сумму проведенной операции, т.е. сумма операции блокируется (резервируется на

Картсчете, к которому выдана Карта).

1.10 Если Держатель карты отказывается от покупки/услуги/получения наличных денежных средств в день оплаты покупки /услуги или получения наличных, либо Торговая точка производит расчет за аренду автомобиля/бронирование гостиницы и прочие операции, по которым ранее была произведена Авторизация на сумму залогового резервирования, Торговая точка или банк, выдающий наличные денежные средства, должны произвести отмену Авторизации с оформлением и предоставлением Держателю Карты документа, подтверждающего отмену Авторизации.

2. ВЫДАЧА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.

2.1. Карта выдается Держателю при его непосредственном обращении в Офис Банка, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо иному лицу на основании доверенности от Клиента на получение Карты, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. При получении Карты Держатель должен проставить шариковой ручкой свою подпись в

специально отведенном для этого месте на обратной стороне Карты. Отсутствие подписи Держателя на Карте или ее несоответствие подписи, проставляемой на Документе об операции с использованием карты, является основанием для отказа в приеме Карты.

2.3. При получении Карты Держатель одновременно получает ПИН-код в специальном запечатанном ПИН-конверте, либо ПИН-код направляется Держателю посредством электронных банковских систем (при наличии такой возможности у Банка).

2.4. Запрещается хранить Карту вместе с ПИН-конвертом, особенно в местах, где эти данные могут быть легко доступны злоумышленникам (кошелек, паспорт)!

2.5. Запрещается передавать и сообщать ПИН-код третьим лицам. Все операции, совершенные с вводом ПИН-кода считаются проведенными Держателем карты.

2.6. При утрате ПИН-кода, Держателю необходимо обратиться в Банк для выпуска новой Карты с новым ПИН-кодом. Для получения наличных денежных средств по Карте при утере ПИН-кода, необходимо обратиться в Офис Банка.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ.

3.1. Срок действия Карты устанавливается Банком. Дата окончания срока действия Карты (год, месяц) нанесена на лицевую поверхность Карты. Операции по Карте можно совершать до 24.00ч. последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты, включительно. По истечении срока действия Карту необходимо вернуть в Офис Банка.

3.2. По Карте с истекшим сроком действия операции не совершаются!

3.2. Перевыпуск Карты производится по истечении срока действия, а так же в случае утраты (утери, хищения), повреждения Карты и других событий/воздействий, приведших Карту в неработоспособное состояние на основании соответствующего заявления с оплатой услуг Банка в соответствии с Тарифами.

4. ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Наличные денежные средства можно получить в Офисе банка, другом банке, обслуживающем карты данной платежной системы, а так же в банкомате при наличии на нем информации об обслуживании карт данной платежной системы.

4.2. Сотрудник Офиса банка/другого банка обязан идентифицировать Держателя в соответствии с

законодательством РФ, в связи с этим кассиры имеют право попросить Держателя предъявить Документ, удостоверяющий личность.

4.3. При совершении операции по карте следует учитывать лимит, устанавливаемый Банком по количеству и сумме операций.

4.4. Порядок пользования Банкоматом

4.4.1. Перед использованием Банкомата, Держатель обязан:

* убедиться в том, что данный Банкомат обслуживает карты ПС, к которой относится выданная ему Карта (на Банкомате размещаются логотипы соответствующей ПС);
* Кроме логотипа платежной системы, на банкомате либо на заставке монитора Банкомата размещена информация о банке, которому принадлежит банкомат,а так же контактная информация, которая может пригодиться в случае возникновения вопросов к обслуживающему банку.
* Следовать инструкциям на мониторе банкомата
* Необходимо учитывать размер Комиссии, которая будет списана с Картсчета за операцию Выдачи наличных.

4.4.2. При проведении операций в Банкомате Держатель должен своевременно забрать возвращаемую Карту и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Банкомата в течение установленного времени Карта и/или деньги будут задержаны. Время, отводимое на извлечение денег/Карты, устанавливается Банком-эквайером.

4.4.3. Если Банкомат задержал Карту, Держатель должен срочно ее заблокировать путем обращения в Банк в соответствии с порядком, установленным Договором.

4.4.4. При задержании Банкоматом Карты или денежных средств, Держатель должен обратиться в

Банк-эквайер, обслуживающий данный Банкомат, или в Офис Банка. После возврата Карты, изъятой

Банкоматом, необходимо уведомить об этом Банк, иначе Карта может быть изъята повторно.

4.4.5. Количество и номинал купюр, выдаваемых банкоматом, определяется Банком-эквайером и может меняться в зависимости от модели и настроек банкомата.

4.4.6. Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню Банкомата

либо вводится Держателем. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр и не может

превышать максимальную, указанную на Банкомате или ограниченную Платежным лимитом.

4.4.7. Операции проводятся в пределах лимитов, установленных Банком по банному типу карт.

4.5. Получение наличных денежных средств в кассе банка с использованием Карты.

4.5.1. Для получения наличных денежных средств в кассе Офиса Банка/другого банка, Держатель

передает карту кассиру вместе с Документом, удостоверяющим личность; вводит ПИН-код, удостоверившись в правильности набранной суммы на выносной клавиатуре Терминала; проверяет сумму и реквизиты операции на чеке.

5.ПОПОЛНЕНИЕ КАРТСЧЕТА В УСТРОЙСТВЕ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Пополнение Картсчета может проводиться в банкомате с функцией приема наличных или в терминале по приему платежей.

5.1.1. При внесении наличных через устройство самообслуживания Держатель должен учитывать следующее:

* Купюры не должны быть скреплены между собой (проверить отсутствие скрепок, резинок, скотча и т.д.)
* Купюры не должны быть рваными и иметь повреждения.
* Устройство самообслуживания может отказать в приеме конкретной купюры. Данный факт не означает, что купюра фальшивая. Это может быть технической особенностью конкретного устройства. В этом случае необходимо заменить купюру.

5.1.2. Для выполнения операции Держатель должен следовать указаниям на экране устройства самообслуживания.

5.1.3. По завершению операции внесения наличных Устройство самообслуживания предоставляет чек, содержащий реквизиты операции.

6. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ ИЛИ ЕЕ РЕКВИЗИТОВ

6.1. Оплата товаров и услуг через терминал с использованием Карты.

6.1.1. Перед оплатой товаров (услуг) Держатель сообщает сотруднику Торговой точки о том, что будет производить оплату по Карте, и передает ему Карту.

6.1.2. После проведения операции Терминал распечатывает 2 (Два) экземпляра чека, один из которых предназначен для Держателя, а второй – для Торговой точки. Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и при необходимости проставить свою подпись. Если операция проводилась с вводом ПИН-кода, то подпись в чеке не требуется.

6.1.3. В случае если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, сотрудник должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо

повторное проведение операции с использованием Карты через Терминал, т.к. это приведет к уменьшению суммы доступного Платежного лимита, повторному оформлению и списанию с Картсчета суммы платежа.

6.1.4. При списании с Картсчета суммы большей, чем стоимость покупки (услуги), либо при отказе

Держателя от приобретения товара (услуги) после совершения платежа с использованием Карты,

Держатель в случаях, предусмотренных действующим законодательством, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится сотрудником Торговой точки. В этих случаях Держателю следует получить от Торговой точки и сохранить Документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер Карты, дату и время совершения отмененной операции, Код авторизации, сумму операции и сумму возврата).

6.2. Оплата товаров и услуг через сеть Интернет.

6.2.1. Операции оплаты с карты в сети интернет относятся к операциям повышенного риска и

Банк не гарантирует удовлетворение претензий по таким операциям.

6.2.2. Для проведения оплаты в сети интернет Держатель указывает наименование ПС, в рамках которой выпущена Карта, номер и срок действия, имя (как это указано на Карте) и Код подтверждения действительности карты.

6.2.3. Если к карте подключена дополнительная система защиты с вводом одноразовых паролей (например, 3D-Secure и т.д.) необходимо на дополнительный запрос ввести одноразовый код, отправленный Держателю на заранее определенный номер телефона в виде СМС-сообщения.

7.РАСЧЕТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ ПО КАРТЕ, КОНВЕРТАЦИЯ

7.1. Списание суммы операции с Картсчета осуществляется при поступлении Документов по данной операции от соответствующей ПС в Банк.

7.2. В случае совершения операций по Карте за пределами РФ и/или в валюте, отличной от валюты счета карты, в момент Авторизации, Банк блокирует на Картсчете соответствующую сумму в валюте Картсчета.

7.3. При поступлении Документов от ПС на списание суммы операции с Картсчета, списание

производится с конвертацией в соответствии с Тарифами Банка.

8.ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ОПЕРАЦИЯМ С КАРТОЙ

8.1. Банк при выпуске карты Клиенту устанавливает ограничения по сумме операций по

данной Карте в один день и в месяц. Ограничения по сумме операций по Карте устанавливаются в соответствии с Тарифами и зависят от типа карты.

8.2. Изменение значений ограничений (увеличение либо уменьшение) производится на основании

письменного заявления Клиента при обращении Клиента в Офис Банка.

8.3. Банк при возникновении подозрений использования Карты в целях, попадающий под действия Законодательства, в одностороннем порядке имеет право уменьшать значение ограничений по объему выдачи наличных в сутки и в месяц по всем видам карт, а так же заблокировать карту.

9.УТРАТА КАРТЫ

9.1. При утрате Карты, во избежание возможности использования Карты третьими лицами,

Держателю необходимо немедленно сообщить об этом в Банк для блокировки Карты.

9.2. Блокировка Карты производится Банком сразу после идентификации Держателя

следующими способами:

* Путем обращения Клиента в офис банка
* Через систему дистанционного банковского обслуживания «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.
* Путем обращения Клиента по телефону горячей линии +7-8552-32-50-21, 8-800-200-52-45, 8-800-200-45-75 (Круглосуточно). При обращении по телефону с заявлением об утрате карты, Держатель должен обратиться в банк для оформления письменного заявления.

9.3. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная, Держатель должен обратиться в банк. При себе иметь документ, удостоверяющий личность.

10.ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

10.1. В случае захвата Карты Устройством самообслуживания, Держатель должен немедленно обратиться в Банк (по телефону или лично), заблокировать Карту и сообщить о захвате Карты.

10.2. Возврат Держателю захваченной Устройством самообслуживания Банка Карты,

производится в Офисе Банка по предъявлению документа, удостоверяющего личность, после выяснения причин захвата Карты. В случаях захвата Карты Устройством самообслуживания другого банка, Держатель должен обратиться либо в Офис Банка, либо в банк, являющийся собственником Устройства самообслуживания.

11.МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. Перед осуществлением операций в сети Интернет, Держатель обязан ознакомиться с правилами Торговой точки по условиям оплаты/поставки товаров/услуг, в том числе по возможным дополнительным условиям и дополнительным комиссиям. При посещении web-сайтов, необходимо убедиться, что посещение сайта не является автоматическим согласием Держателя на периодическую абонентскую плату или участие в периодических розыгрышах, стоимость которых будет автоматически списываться с Картсчета Карты, Реквизиты которой были им предоставлены.

11.2. Компьютер, с которого Держатель совершает оплату в сети интернет при помощи карты, должен быть оснащен актуальной версией антивирусного программного обеспечения.

11.3. Держатель не должен отвечать на электронные письма, в которых Держателю предлагается предоставить персональные данные и данные Карт, не открывать ссылки в письмах от неизвестных отправителей и вложенные файлы.

11.4. Запрещено использовать ПИН-код при оплате товаров и услуг через сеть Интернет.