

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

Соблюдение настоящих Правил позволит обеспечить максимальную сохранность Карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Карты в банкомате, при безналичной оплате товаров (услуг), в том числе через сеть Интернет.

Соблюдение настоящих Правил обязательно как для Держателя основной Карты, так и для Держателя Дополнительных Карт, относящихся к основной Карте.

В тексте настоящих Правил использованы определения и термины, толкование которых приводится в Правилах открытия, ведения и закрытия текущих счетов физических лиц в Акционерном коммерческом банке Трансстройбанк (Акционерное общество), а также в Положении Банка России № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» от 24.12.2004г.

Своевременно информируйте Банк об изменении номера мобильного телефона, подключенного к услуге SMS-сервиса.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Принадлежность Карты законному держателю определяется его именем и/или образцом его подписи, имеющимся на Карте, а также ПИН-кодом, который вводится при совершении операции.

1.2. Использование Карты – любой вид платежа, производимый по Карте, а также получение по Карте / внесение на Карту наличных денег в пунктах обслуживания Держателей Карт и банкоматах.

1.3. Какое-либо использование Карты не Держателем Карты является незаконным.

1.4. Обслуживание Держателя Карты через иных участников Платежных систем производится в соответствии с Тарифами Банка и Тарифами, установленными этими участниками.

1.5. Для снижения риска несанкционированных операций при посещении стран с высоким уровнем мошенничества (страны Африки, страны Латинской Америки, страны Юго-Восточной Азии, Молдавия, Украина, Турция, США, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Тайвань, Япония) особенно тщательно соблюдайте меры безопасности, изложенные в данных Правилах.

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЙ

2.1. Карта может быть получена только Держателем Карты (Дополнительную Карту может получить Клиент) при предъявлении документа удостоверяющего личность, а также доверенным лицом при предъявлении нотариально оформленной (удостоверенной) доверенности с указанием в доверенности соответствующих прав (например, получение платежной карты и закрытого ПИН-конверта). При выдаче Банком доверенному лицу платежной карты и закрытого ПИН-конверта Банк не несет ответственности перед Держателем Карты за неправомерные действия доверенного лица Держателя.

2.2. При получении Карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя Карты, если это предусмотрено. Подпись, проставляемая Держателем Карты на чеке по операции, совершенной с использованием Карты, должна быть идентична подписи на оборотной стороне Карты.

2.3. Картой имеет право пользоваться только сам Держатель Карты. Ни при каких обстоятельствах Карта не может быть передана третьему лицу, равно как и ее номер не может быть известен третьему лицу, в том числе родственникам и знакомым, за исключением случаев использования Карты ее держателем в качестве средства платежа за товары и услуги или получения наличных денежных средств в кассах банка.

2.4. ПИН содержится внутри ПИН-конверта. Для получения информации о ПИН конверт необходимо вскрыть по линиям перфорации и достать из него листок, на котором указан ПИН, состоящий из четырех цифр. Запрещается тереть любым предметом по лицевой стороне ПИН-

конверта до изъятия из него листка с ПИН. В противном случае информация о ПИН может быть механически повреждена без возможности восстановления.

Держатель Карты обязан хранить ПИН в секрете. Ни при каких обстоятельствах ПИН не должен стать известным третьему лицу. Поскольку ПИН используется при совершении операции покупки в торговых точках или получении Держателем Карты наличных денег в ПВН или банкомате, правильный набор четырехзначного кода на клавиатуре этого устройства обеспечивает абсолютную идентификацию/аутентификацию Держателя Карты.

2.5. Держатель Карты обязан сохранять все документы, связанные с операциями по Карте, в течение 6 месяцев, и предъявлять их Банку по его требованию или при возникновении спорных вопросов.

2.6. Для сохранения работоспособности необходимо предохранять Карту от физических, химических, термических, магнитных, электромагнитных, электрических и иных внешних воздействий, механических повреждений, изгибов и трения. Карты нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

2.7. Телефон Банка указан на оборотной стороне Карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.

2.8. В целях безопасности Банк рекомендует подключить услугу оповещения о проведенных операциях посредством sms-сообщений (SMS-сервис).

2.9. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте.

2.10. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

2.11. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

2.12. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем Картсчете со стороны третьих лиц.

2.13. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашей Картой, а также если Карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Клиент несет риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Картсчета.

2.14. Операции по Карте должны осуществляться только в присутствии Держателя Карты и при его визуальном контроле, за исключением случаев, описанных в п. 3 настоящих Правил.

2.15. Операции по карте могут проводиться по магнитной полосе, микропроцессору (контактному чипу), бесконтактному чипу (чип, находящийся внутри Карты и позволяющий осуществлять Бесконтактную операцию в торгово-сервисных предприятиях и устройствах самообслуживания (Банкоматы, терминалы). При отсутствии технической возможности проведения Бесконтактной операции операция по Карте проводится по контактному чипу. Бесконтактные операции на определенную сумму (устанавливается банком, которому принадлежит устройство) могут совершаться без ввода ПИНа. Вместе с тем обычно это 1000 рублей для операций, совершаемых на территории Российской Федерации. Если операция проводилась за рубежом, то размер суммы, по которой не требуется ввод ПИНа, определяется правилами МПС, действующими в данном государстве – обычно это эквивалент 25 евро в местной валюте.

2.16. При совершении операций оплаты сделок (услуг) по Карте в торгово-сервисных предприятиях, находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств **в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности**, следует обращать внимание на следующие особенности указанных операций:

Заключение договора с торгово-сервисным предприятием может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты. Рекомендуем внимательно ознакомиться с условиями договора с торгово-сервисным предприятием до момента оплаты товаров (услуг), **заранее оценив риски утраты денежных средств**. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных торгово-сервисных предприятий может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства, а также Банк не гарантирует опротестование подобных операций через Платежные системы.

3. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ ЧЕРЕЗ ТЕРМИНАЛ

3.1. Не используйте Карты в организациях торговли и услуг (торгово-сервисные предприятия), не вызывающих доверия.

3.2. Перед оплатой товаров (услуг) Держатель Карты сообщает служащему (кассиру) торгово-сервисного предприятия о том, что будет производить оплату по Карте, прикладывает (проводит) карту через терминал самостоятельно, либо передает Карту кассиру.

3.3. Требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте.

3.4. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца Карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. При этом обратите внимание на то, чтобы он вводился на специальном устройстве (ПИН-паде), непосредственно соединенном с кассовым аппаратом или платежным терминалом. Не поддавайтесь на предложение ввести ПИН дважды на различных устройствах. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

3.5. После проведения операции терминал распечатывает 2 (Два) экземпляра чека, один из которых предназначен для Держателя Карты, а второй – для служащего (кассира). Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и проставить свою подпись (если ПИН не вводился).

3.6. В случае если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, служащий (кассир) 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 повторному списанию с Карты.

3.7. При списании с Карты суммы большей, чем стоимость покупки (услуги), либо при отказе Держателя Карты от приобретения товара (услуги) после совершения платежа с использованием карты Держатель Карты в случаях, предусмотренных действующим законодательством страны, в которой расположена торговая точка, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) торговой точки.

3.8. Держателю Карты следует получить от торговой точки и сохранить чек, содержащий реквизиты отмененной операции (номер карты, дату и время совершения отмененной операции, код авторизации, сумму операции и сумму возврата, подпись кассира).

3.9. Не забудьте забрать Карту после совершения операции, убедившись при этом, что возвращенная Карта принадлежит Вам.

3.10. Если у Вас изъяли Карту по требованию Банка сотрудники торгово-сервисного предприятия, в котором Вы осуществляете оплату товаров/услуг с помощью Карты, Вам необходимо обязательно получить акт об ее изъятии и незамедлительно связаться с Банком.

4. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ ПРИ БРОНИРОВАНИИ/ОПЛАТЕ ГОСТИНИЦЫ

4.1. При бронировании номера в гостинице Вас попросят сообщить имя, номер карты и срок ее действия (иногда дополнительно CVV2 – трехзначный код, напечатанный на оборотней стороне карты после последних четырех цифр ее номера). При бронировании следует запросить код подтверждения бронирования (если он предусмотрен условиями), стоимость проживания и правила

отмены брони. Если код бронирования не предусмотрен, записать фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование.

4.2. В случае отказа от произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы.

4.3. При заселении в гостиницу Вам могут предложить оставить денежный депозит (залог) за время пребывания и в случае предъявления карты отель заблокирует у Вас на карте сумму средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок.

4.4. После оказания услуг гостиница списывает итоговую сумму с Картсчета, однако, заблокированная при бронировании номера (при оформлении гостиницы) сумма зачастую остается недоступной для Вас в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, попросите служащего гостиницы отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

4.5. В течение 90 календарных дней с момента выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЕ ПРИ АРЕНДЕ АВТОМОБИЛЯ

5.1. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобиля. Мы не рекомендуем Вам пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать с Картсчета указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

5.2. Обычно при аренде автомобиля на Карте блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) с Картсчета списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной Вам в течение 30 дней со дня блокирования. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов потребуйте у компании, предоставившей Вам автомобиль в аренду, отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

5.3. При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки.

5.4. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения выписки по Картсчету и проверки правильности списания.

5.5. В течение 90 календарных дней с момента проведения расчетов за аренду автомобиля компания может выставить дополнительные счета за топливо, страховой полис, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные к основному счету.

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

6.1. При расчетах в сети Интернет Держатель Карты самостоятельно оценивает надежность организации торговли и услуг (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которой он указывает Реквизиты карты.

6.2. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

6.3. 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.

6.4. Не используйте Карту для покупок через интернет-сайты, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о платежной карте. Безопасные интернет-сайты можно определить по наличию значка в виде закрытого замочка в левом углу адресной строки.

6.5. При проведении операции в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации.

6.6. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Держатель Карты указывает наименование Платежной системы, в рамках которой выпущена карта, номер и срок действия, имя (как это указано на карте) и Код подтверждения действительности карты (напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле).

6.7. Для подтверждения операции оплаты товаров, работ и услуг в сети Интернет с применением Технологии 3 D-Secure Держатель Карты переадресовывается на специальный сайт, где Держателю Карты необходимо ввести пароль, идентифицирующий личность Держателя Карты. Одноразовый пароль передается Банком Держателю Карты посредством sms-сообщения. SMS-сообщение направляется Держателю Карты на его номер мобильного телефона, сообщенный Клиентом в Заявлении на выпуск и обслуживание платежной карты (Приложение № 2 к Условиям обслуживания карточного счета и выпуска платежной карты) или Уведомлении об изменении средств идентификации и способов связи (Приложение № 5 к Условиям открытия, ведения и закрытия текущих счетов физических лиц в АКБ «Трансстройбанк» (АО)). Держатель несет ответственность за сохранение конфиденциальности одноразового пароля для подтверждения операции.

6.8. В сети Интернет с использованием реквизитов Карты наиболее часто совершаются следующие операции:

- оплата за вход на сервер;
- расчеты в Интернет-магазинах;
- оплата подписки, организованной в сети Интернет;
- оплата информационных услуг, оказываемых в сети Интернет;
- оплата товаров/услуг, заказываемых по почте или телефону;
- осуществление прочих Интернет-платежей.

6.9. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

6.10. Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте, Картсчете через сеть Интернет, телефон, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

6.11. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок **в сети Интернет использовать отдельную платежную карту.**

6.12. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте, Картсчете.

6.13. 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).

6.14. Установите на свой компьютер 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.

6.15. При получении любых запросов (по электронной почте, телефону и иным способом) с просьбой подтверждения персональных данных и сведений о Вашей Карте не передавайте эту информацию (ПИН, номер Карты, срок окончания действия Карты, Код подтверждения действительности карты). Такие сообщения используются злоумышленниками в целях получения конфиденциальной информации для последующего использования в мошеннических целях. Будьте

внимательны: сообщения могут быть похожи на официальные сообщения (могут иметь стиль делового письма, содержать ссылки на действующие сайты или сайты, хорошо замаскированные под сайты известных организаций), а также могут передавать вредоносные программы, являющиеся компьютерными вирусами, позволяющие неправомерно получать персональную информацию. Для информационного взаимодействия с Банком используйте средства связи (телефоны/факсы, сайты/порталы, электронная почта и другие), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в Банке.

7. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОМАТОМ

7.1. Перед использованием банкомата Держатель обязан убедиться в том, что данный банкомат обслуживает карты Платежных систем, к которой относится выданная ему Карта (на банкомате размещаются логотипы соответствующей Платежной системы).

7.2. Управление банкоматом производится путем выбора Держателем Карты команд с помощью кнопок, расположенных либо слева и справа от монитора и на цифровой клавиатуре, либо на экране. При длительном неполучении команд от Держателя Карты банкомат прерывает обслуживание и возвращает Карту.

7.3. При проведении Операции в банкомате Держатель должен своевременно забирать Карту, возвращаемую банкоматом, и выдаваемые денежные средства. Не извлеченные из банкомата банка в течение 30 (тридцати) секунд Карта и/или наличные денежные средства захватываются банкоматом, как забытые Держателем Карты. Время, отводимое на извлечение Карты/денег, устанавливается банком-эквайером (владельцем банкомата) и может отличаться от тридцати секунд. В случае возникновения технического сбоя в работе банкомата, время ожидания Карты/денег может достигать 10 (Десяти) минут. Банк не гарантирует возврат Держателю Карты и/или наличных денежных средств, не извлеченных из банкомата в течение указанного времени, т.к. ими могло неправомерно завладеть третье лицо.

7.4. 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 Карты.

7.5. При получении наличных денежных средств необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню банкомата либо вводится Держателем Карты. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр, загруженным в банкомат и не может превышать максимальную, указанную на банкомате. Модуль выдачи наличных за одну операцию может выдавать от 30 до 40 купюр, необходимо это учитывать при вводе необходимой суммы в меню банкомата. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме. Некоторые банки могут устанавливать ограничение (лимиты) на сумму выдачи наличных за одну операцию.

7.6. 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 и только после этого отходить от банкомата.

7.7. При внесении наличных в банкомат, оборудованный соответствующей функцией, необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Допускается вносить в модуль приема наличных не более 40 купюр за одну операцию. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы: скрепки, резинки для денег и т.д. Купюры, не прошедшие проверку банкоматом, могут быть возвращены, их необходимо заменить на другие. После распознавания купюр на экран будет выведена информация о количестве, номинале внесенных банкнот и общей сумме вложения. При необходимости внесения на счет суммы, превышающей 40 листов, будет предложено добавить, снова откроется отсек приема купюр, в который можно будет поместить еще одну пачку купюр. При нарушении условия о количестве и качестве вносимых банкнот банкомат может не распознать их и не зачислить на Карту. В таком случае зачисление средств на Картсчет производится после рассмотрения заявления о несогласии с операцией клиента в соответствии с условиями договора.

7.8. Если при проведении операций с Картой в банкомате, банкомат не возвратил Карту, не выдал запрошенную сумму денежных средств или изъяс вносимые для зачисления на Карту купюры, следует, не отходя от банкомата, позвонить в Банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк - эмитент банковской карты (АКБ «Трансстройбанк» (АО)), которая не была возвращена банкоматом, заблокировать Карту и далее следовать инструкциям сотрудника Банка.

7.9. Держатели Карт имеют возможность оплачивать через банкоматы ряд услуг из предлагаемого набора в меню, а также получать информацию об остатке денежных средств на карте. Набор услуг и возможность предоставления информации о состоянии Карты определяется банком – участником Платежной системы.

7.10. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

7.11. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

7.12. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

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

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

7.15. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

7.16. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

7.17. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по Картсчету.

7.18. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах.

8. УТРАТА, ХИЩЕНИЕ, НЕЗАКОННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ

8.1. Держатель Карты обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты, хищения Карты или незаконного ее использования.

8.2. При утере, краже Карты, во избежание возможности ее использования третьими лицами, Держателю Карты необходимо незамедлительно сообщить об этом

- в Банк для блокировки Карты по телефону

- по всей России: 8-800-505-37-73,

- для звонков из других стран: +7 (495) 786-37-73

или

- международные сервисные центры Платежной системы:

- для Карт Visa: 44 (171) 938-1031 (Лондон), 1(410) 581-3836 (США);

8.3. Блокировка Карты производится Банком после идентификации Держателя Карты по Кодовому слову или после предъявления документа, удостоверяющего личность (при предоставлении соответствующего письменного заявления в отделении Банка).

8.4. Блокировка Карты по устному обращению Держателя Карты в течение 3 (трех) рабочих дней должна быть обязательно подтверждена оформлением письменного заявления в отделении Банка. В случае невозможности явки Держателя Карты в отделение Банка – заявление, подписанное Держателем Карты с указанием Кодового слова, должно быть отправлено на адрес Банка: 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д.94, в противном случае Банк не несет ответственность за любые мошеннические операции, совершенные по утерянной/украденной Карте. В заявлении, направляемом Держателем Карты в Банк, должны быть самым подробным образом изложены все обстоятельства утраты или хищения Карты, а также сведения, которые стали известны Держателю Карты о незаконном ее использовании. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию в распоряжение компетентных органов для проведения необходимого расследования. В свою очередь, Держатель Карты должен предпринять все доступные меры, чтобы способствовать розыску и нахождению утраченной Карты.

8.5. После получения Банком соответствующего письменного заявления об утере/хищении Карты и, если не станет известно, что незаконное использование Карты имело место с согласия Держателя Карты, ответственность Держателя Карты за ее незаконное использование прекращается.

8.6. При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной/похищенной, Держатель Карты обязан немедленно сообщить об этом в Банк и следовать инструкциям Банка.

8.7. Банк не несет ответственность:

- за возникновение конфликтных ситуаций вне сферы его контроля, в частности, за приобретение товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, совершенное с использованием Карты;
- за отказ организаций, предприятий, банков в обслуживании Держателя Карты с использованием Карты, а также в случае неисправности технических средств, не являющихся собственностью Банка;
- за введение торгово-сервисными предприятиями дополнительной комиссии за оплату покупок/услуг по картам;
- за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок идентификации Держателей Карты, применяемые торгово-сервисными предприятиями и другими банками;
- в случае утраты (кражи) карты или ПИНа Держателя Карты;
- если правила совершения валютных операций иностранного государства, а также установление лимитов на суммы получения наличных денег в банкоматах, могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя Карты;
- в случае утраты Карты за все операции с использованием Карты до момента получения Банком от Держателя Карты уведомления об утере, хищении, несанкционированном использовании Карты;
- в случае если информация о счетах Клиента, Карте, ПИНе, иных сведениях Держателя Карты, или проведенных Держателем Карты операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования;
- в случае если информация о Карте, ПИНе, иных сведениях Держателя Карты, станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Держателем Карты условий их хранения и использования;
- за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами;

- за задержку в выпуске и перевыпуске Карт в случаях, если задержка вызвана неточностями в документах, представляемых Держателем Карты;
- за невозможность использования Карты в ситуации, находящейся вне его контроля, за отказы в приеме Карты со стороны предприятий торговли (услуг), а также за ошибки, произошедшие в результате действий/бездействий третьих лиц.

8.8. Ответственность Банка перед Держателем Карты ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Держателя Карты в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Держателем Карты за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки, или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

8.9. Держатель Карты несет ответственность за ненадлежащее хранение Карты. Держатель Карты несет ответственность за последствия использования Карты (совершение любых операций по карте) третьими лицами, как в случае добровольной передачи Карты, так и в случае неправомерного использования Карты третьими лицами, до момента пока Держателем Карты не будет предоставлено Банку заявление на блокировку карты, в соответствии с настоящими Правилами.

8.10. Держатель Дополнительной карты несет ответственность дополнительно к ответственности держателя основной карты (субсидиарная ответственность). При неисполнении обязательств, предусмотренных Договором держателем основной карты, Банк предъявляет требование о возмещении соответствующих сумм денежных средств к держателю Дополнительной карты (ст.399 ГК РФ).

9. ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ В КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ПРОЦЕССИНГА БАНКА ИЛИ БАНК ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КАРТЕ

9.1. Клиент может обратиться в Контактный центр Процессинга Банка или Банк, для проведения следующих операций через оператора:

- узнать статус Карты;
- узнать баланс Карты, сверить последние операции;
- узнать причины неуспешных транзакций;
- заблокировать Карту.

9.2. При обращении в Контактный центр Процессинга Банка или Банк необходимо пройти идентификацию, сотрудник Банка может запросить следующую информацию: ФИО полностью, Кодовое слово, которое клиент указывал при открытии карты, реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, кем выдан документ, дата рождения, адрес регистрации), СНИЛС. В случае выявления неточностей в названных данных, сотрудник Банка может рекомендовать обратиться за информацией через Систему ДБО или в ближайшее отделение Банка.

10. ВНИМАНИЕ! СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ:

10.1. В случаях, когда Вам кажется, что Ваш ПИН стал известен посторонним людям, у Вас возникли подозрения в незаконном использовании Вашей Карты, карта была утеряна, украдена или захвачена банкоматом, Вам следует незамедлительно обратиться в Банк с просьбой приостановить операции по Карте и заказать новую Карту с новым ПИН.

10.2. В случае изменения адреса проживания, телефона, места работы и т.п. Держатель Карты обязан немедленно поставить об этом в известность Банк в письменном виде. В противном случае Банк не несет ответственности за доведение до него необходимой информации.

10.3. Контактные телефоны АКБ «Трансстройбанк» (АО) 8-800-505-37-73 (звонок по России бесплатный), номер для звонков из других стран: +7 (495) 786-37-73.