

Приложение 10 к Правилам предоставления и использования пластиковых карт ЗАО «Гринкомбанк»



ПАМЯТКА Держателя карт ЗАО «Гринкомбанк»

1. Общие положения

1.1. Карта является собственностью ЗАО «Гринкомбанк» (далее - Банк) и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия Карты указан на лицевой стороне Карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия Карта не действительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи Карты с истекшим сроком действия и получения Карты, выпущенной на новый срок действия.

1.2. Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне Карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование Картой.

1.3. При получении Карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне в соответствующем поле для подписи.

1.4. Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия Карты или по требованию Банка.

1.5. Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных точках, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

1.6. Информация об адресах банкоматов Банка, Тарифы на обслуживание пластиковых карт Visa в ЗАО «Гринкомбанк» и др. размещены на web-сайте Банка (www.greencombank.ru).

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

2.1. Вместе с Картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в банкоматах, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных точках.

2.2. **Во избежание использования Вашей Карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. В случае возникновения подозрений о том, что данные с Карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте Карту (см. п. 5 настоящей Памятки).**

2.3. ПИН-код не может быть затребован ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах банка и торгово-сервисных учреждений).

2.4. Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в Банк для перевыпуска Карты с новым ПИН-кодом и новым номером.

3. Активация Карты

3.1. Активация Карты, выданной впервые или перевыпущенной в связи с окончанием срока действия, осуществляется Держателем карты. Она произойдет автоматически при проведении первой операции через банкомат или электронный терминал с набором ПИН-кода.

3.2. Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что Карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через банкомат или электронный терминал.

3.3. Держатель может активировать заблокированную ранее Карту путем подачи заявления по форме Приложения 9 к Правилам.

3.3.1. Карта, заблокированная в соответствии с п. 9.1.5.4., не может быть разблокирована в дальнейшем, если будет установлен факт проведения мошеннических Операций с её использованием.

4. Меры предотвращения повреждения Карты

4.1. Не оставляйте Карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните Карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите Карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

4.2. Если в результате повреждения Карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в Банк для перевыпуска Карты.

5. Меры безопасности и защиты от мошенничества

5.1. Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте.

5.2. Не передавайте Карту другому лицу, за исключением продавца (кассира) при проведении операции покупки/ отмены покупки.

5.3. Рекомендуются хранить Карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

5.4. Во избежание мошенничества с использованием Вашей Карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения.

5.5. Также для оперативного получения информации обо всех операциях с Вашей Картой рекомендуется использовать услугу «SMS-информирование» (подключение / отключение указанной услуги возможно при подаче Клиентом Заявления на подключение / отключение SMS-информирования по форме Приложения 13 к Правилам).

5.6. При подозрении на возможное мошенническое использование Карты (или реквизитов Карты) посторонними лицами необходимо срочно заблокировать Карту, обратившись в Службу поддержки и / или немедленно направить об этом сообщение в Банк по факсу (номера телефонов/ факса указаны в п.13 настоящей Памятки), указав в нем номер Вашей Карты, Ф.И.О, контактный телефон и причину обращения.

5.7. В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на международную Карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в банкоматах, обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по Картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать Карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону Банка (см. п.13.п. Памятки). Перед началом проведения операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема Карты в банкомат. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Банка, обслуживающим банкомат, или в нерабочее время по телефону Службы поддержки (см. п.13 настоящей Памятки). Операцию с использованием Карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводите.

5.8. При приеме и возврате Карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте Карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение Карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей Карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

5.9. В случае, если Вы подключены к услуге «SMS-информирование», при поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений о несанкционированных операциях по Карте Вам необходимо срочно заблокировать Карту в соответствии с п.п. 5.5., предоставить в Банк в письменное заявление о блокировке карты с указанием соответствующей причины (Приложение 5 к Правилам) незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка информации об Операции, полученной в SMS-сообщении. Также рекомендуется перевыпустить Карту. (ред. от 01.01.2014 г.)

6. Пополнение Счета Карты

6.1. Пополнение Счета Клиента может осуществляться следующими способами:

- взнос Клиентом наличных денежных средств в ПВН подразделения Банка, предъявление при этом документа, удостоверяющего личность и Карты, Счет которой пополняется обязательно;
- взнос Клиентом наличных денежных средств с использованием Банкомата Банка с функцией приема наличных денег;
- зачисление суммы перевода в валюте Российской Федерации и иностранной валюте, поступившего как со счета, открытого в Банке, так и со счетов, открытых в сторонних Банках.

6.2. Получить информацию о расходном лимите Карты возможно в банкоматах и ПВН Банка, а также с помощью круглосуточно действующей Службы поддержки по телефону (см. п. 13.4. Памятки).

7. Индивидуальные лимиты по Карте

7.1. Владельцу Счета Карты предоставлена возможность осуществлять контроль расходования средств по Счету Карты (в т.ч. с целью сокращения рисков от мошенничества с использованием реквизитов Карты или несанкционированного использования Карты) путем установления лимитов для Карт (как Основной, так и Дополнительных), выпущенных к Счету. Держателем Основной карты могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит получения наличных в течение суток / месяца для банкомата, ПВН, общий;
- лимит количества снятий наличных в течение суток / месяца для банкомата, ПВН;
- общий лимит пополнения Счета онлайн (при наличии технической возможности) в течение суток / месяца ;
- общий лимит покупок (включая платежи) в течение суток / месяца;
- общий лимит расходных Операций в течение суток / месяца.

7.2. Лимиты используются при обработке Банком запросов на проведение операций по Карте (авторизационных запросов). Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления (Приложение 4 к Правилам), представленного Клиентом в Банк.

8. Получение наличных денежных средств в банкомате

8.1. Прежде чем провести по Карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей Карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

8.2. Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

8.3. Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по Карте будут возможны только после обращения в Банк.

8.4. По завершении операции не забудьте получить деньги, Карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и Карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

8.5. Если банкомат задержал Вашу Карту, Вам необходимо срочно заблокировать Карту (см. п. 5.6 Памятки). Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей Карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.6. Сохраняйте все чеки банкомата в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии Карты, при наличии).

9. Оплата товаров и услуг

9.1. Общие правила.

9.1.1. Kassир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по Карте.

9.1.2. В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано.

Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

9.1.3. По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со Счета Карты.

9.1.4. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

9.1.5. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей Карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш Счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления претензии.

9.1.5.1. Претензия оформляется в произвольной форме и должна содержать:

- данные Клиента / Дополнительного держателя (ФИО, паспортные данные, контактные данные);

- причины отказа и информацию об операции, которой располагает Клиент / Дополнительный держатель, а именно:

дату совершения оспариваемой операции,

сумму и валюту оспариваемой операции,

дату списания денежных средств со Счета по оспариваемой операции,

наименование торговой точки / наименование (номер) банкомата,

код авторизации;

- сведения о хранении Карты и ПИН-кода, с использованием (реквизитов) которых произведена оспариваемая операция;

- сведения о местонахождении Клиента / Дополнительного держателя во время проведения операции;

- способ информирования о результатах претензионной работы, контактная информация (при отсутствии таких сведений Клиент извещается о результатах проведения претензионной работы способом, аналогичным способу получения Выписки, указанному в Анкете-договоре), - вместе с претензией Клиент / Дополнительный держатель передает в Банк документ, подтверждающий проведение Операции (при наличии).

9.1.5.2. Срок проведения претензионной работы составляет до 30 календарных дней с даты получения претензии Банком и до 60 календарных дней со дня получения претензии Банком в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств. (ред. от 01.01.2014 г.)

9.1.5.3. При проведении претензионной работы у Держателя может быть запрошена дополнительная информация.

9.1.5.4. Если в претензии Клиент / Дополнительный держатель указывает на то, что он не проводил и никому не поручал проведение оспариваемой Операции, то Банк производит обязательную блокировку Карты.

9.1.5.5. По результату проведения претензионной работы Банк принимает решение о восстановлении суммы оспариваемой операции на Счете.

9.1.5.5.1. В случае положительного решения Банк осуществляет восстановление суммы Операции, по которой велась претензионная работа, на Счете. Уведомление о завершении претензионной работы, ее результатах в данной ситуации осуществляется путем включения в Отчет Операции по возврату денежных средств.

9.1.5.5.2. В случае отрицательного решения Клиенту направляется уведомление о завершении претензионной работы, ее результатах в письменном виде способом, указанным в тексте претензии или, при отсутствии такой информации, аналогично способу получения Отчета, указанному в Анкете-договоре, в уведомлении также указываются причины, по которым Банк признает необоснованность претензии.

9.1.6. Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты.

9.1.7. В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по Карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться со Службой поддержки (см. п. 13.4. Памятки).

9.2. Особенности проведения операций в гостинице.

9.2.1. 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 по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

9.2.2. Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

9.2.3. 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 месяцев с даты проведения операций и при получении отчета по Счету Карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

9.2.4. 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.

9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля.

9.3.1. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется 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 со Счета Карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

9.3.2. Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

9.3.3. Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

9.3.4. Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

9.3.5. Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет Держатель карты.

9.3.6. В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

9.3.7. Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на Счет Карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения Отчета и проверки правильности списания.

9.3.8. Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу / телефону).

9.4.1. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

9.5. Никогда не сообщайте данные о Вашей Карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по Счету Вашей Карты.

9.6. Предъявляйте Карту, сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

9.7. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от Банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей Карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов Карты для проведения несанкционированных операций.

9.8. Во избежание компрометации Карты и ПИН-кода к ней ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код Карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

10. Контроль операций по Карте

10.1. Для контроля за движением средств по Счету Карты Банк ежемесячно формирует для Вас Отчет по Счету Карты («Отчет»), который может быть представлен Вам в подразделении Банка, по сети Интернет или по почте (в соответствии с п. 4 Анкеты-договора). Если Вы в течение месяца совершали операции по Карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Отчета. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, Вы имеете право подать претензию (см. 9.1.5.1.) в течение 30-ти дней с даты Отчета. При подозрении на мошенническое использование Карты Вам необходимо как можно скорее приостановить действие Карты (см. п. 5.6.).

10.2. В случае неполучения Вами Отчета по сети Интернет (по почте) в течение 10 дней с даты Отчета, необходимо в течение 3-х рабочих дней обратиться в Банк (если в течении отчетного периода операции по Карте не проводились, Отчет не формируется).

11. Утрата Карты

11.1. В случае утраты Карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах Карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь со Службой поддержки по телефону.

11.2. Письменное заявление о блокировке карты с пометкой об утрате (утере / краже) Карты (Приложение 5 к Правилам) должно быть передано в Банк. В случае невозможности явки в Банк допускается передача письменного заявления по факсу (номер факса см. п.13 настоящей Памятки; в факсимильном сообщении необходимо указать следующую информацию: причину обращения, ФИО и дату рождения Держателя, место получения карты, тип карты, валюту счета карты, контактный телефон).

11.3. Любое устное сообщение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес Банка не позднее дня, следующего за днем получения от Банка информации об Операции, отраженной в Отчете / полученной в SMS-сообщении. 11.4. Плата за приостановку действия Карты определяется в соответствии с действующими тарифами Банка. (ред. от 01.01.2014 г.)

12. Изъятие карты

12.1. В случае изъятия Карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас Карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии Карты в Службу поддержку (см. п. 13 настоящей Памятки).

13. Служба поддержки. Телефоны Банка.

13.1. Служба поддержки круглосуточно осуществляет

13.1.1. информационную поддержку Держателей Карт, включающую предоставление сведений:

- о сумме доступного баланса по Карте;
- о текущем статусе Карты;

- о действующих лимитах по Карте (лимитах авторизации);
- об авторизационных запросах по Карте (за текущий календарный месяц);
- о суммах непогашенных авторизаций;
- о причинах отказа в проведении авторизации (в случаях, когда отказы зафиксированы в системе);

а также:

- разъяснения, связанные с правилами пользования Картой;
- разрешение спорных, конфликтных ситуаций (отказ в приёме к оплате Карты, отказ в авторизации) в режиме реального времени;
- решение проблем по получению sms-уведомлений при подключении к услуге «SMS-информирование» в случаях, когда причины указанных проблем носят технический характер;

13.1.2. информационно-функциональную поддержку по Картам, включающую действия по:

- изменению статуса Карт (блокировка);
- составлению и направлению запросов о процессировании;
- предоставлению экстренных услуг, предусмотренных МПС («Экстренная выдача наличных», «Экстренная замена Карты»),

при условии идентификации законного Держателя карты, которая заключается в сопоставлении информации, получаемой от обратившегося лица с информацией, хранящейся в базе данных Службы поддержки: Ф.И.О. Держателя Карты, номер Карты, кодовое слово, дата рождения, адрес проживания, серия и номер паспорта.

13.2. При отсутствии кодовой информации в базе данных Службы поддержки или в случаях, когда обратившийся не называет кодовое слово (либо называет его неверно), оператор Службы поддержки вправе отказать обратившемуся в оказании услуг, описанных выше.

13.3. Если Вы забыли Кодовое слово или хотите его изменить, необходимо обратиться в Банк и заполнить заявление на изменение Кодового слова (Приложение 8 к Правилам).

13.4. Многоканальные телефонные номера Службы поддержки:

³⁵₁₇ +7 (495) 785-15-15,

³⁵₁₇ 8-800-200-30-22.

Звонки со стационарных телефонов на номер (800) 200-30-22 бесплатны для вызывающей стороны и возможны с телефонов любого региона Российской Федерации.

13.5. При наличии специального оборудования Службой поддержки может осуществляться аудиозапись всех телефонных переговоров с Держателями карт.

13.6. Служба поддержки предоставляет справочную информацию:

- об адресах банкоматов Банка и режиме их работы,
- о номерах телефонов Банка,

идентификации законного Держателя карты при этом необязательна.

13.7. Блокировка Карты может быть осуществлена на основании звонка третьих лиц (родственники, коллеги, знакомые, лица, нашедшие Карту) с сообщением о потере, краже или обнаружении Карты.

13.8. Составление запросов о процессировании.

13.8.1. В случае наличия на Счете Клиента непогашенных авторизаций Службой поддержки может быть составлен и направлен в банк-эквайер запрос о процессировании финансовых транзакций, соответствующих указанным авторизациям.

13.8.2. В случае поступления от банка-эквайера подтверждения о том, что данный авторизационный запрос не будет представлен в виде финансовой транзакции, сотрудником Службы поддержки производятся действия по разблокировке сумм непогашенных авторизаций.

13.8.3. При получении от банка-эквайера информации о том, что финансовая транзакция будет представлена, сумма остается заблокированной.

13.9. Предоставление услуги экстренной выдачи наличных («Emergency Cash Disbursement»).

13.9.1. В случае утраты Карты Держателю карты может быть предоставлена услуга экстренной выдачи наличных (Emergency Cash Disbursement).

13.9.2. При поступлении запроса на экстренную выдачу наличных от Держателя карты по телефону на Карте блокируется запрашиваемая сумма в пределах авторизационного лимита и сумма вознаграждений МПС по данной услуге. Если текущий авторизационный лимит по счету не позволяет провести авторизацию запрашиваемой суммы с учетом комиссии Банка и МПС, блокируется максимально допустимая сумма в пределах авторизационного лимита.

13.9.3. Держатель предоставляет в Службу поддержки адрес, где он/она собирается быть в ближайшие дни, и контактный телефон, по которому можно связаться с Держателем в ближайшие 48 часов, а также любую дополнительную информацию, которая может служить для его верификации (подтверждения личности Держателя).

13.9.4. На основании полученных данных Служба поддержки направляет в МПС письменный запрос на предоставление услуги «Emergency Cash Disbursement». В случае положительного ответа от МПС, Держателю карты предоставляется адрес и контактный телефон организации, где будет производиться выдача наличных денежных средств.

13.10. Предоставление услуги экстренной замены Карты («Emergency Card Replacement»).

13.10.1. В случае утраты Карты Держателю может быть предоставлена услуга экстренной замены Карты (Emergency Card Replacement).

13.10.2. При поступлении телефонного запроса на экстренную замену карты по телефону Держатель предоставляет в Службу поддержки адрес, где он/она собирается быть в ближайшие дни, и контактный телефон, по которому можно связаться с Держателем в ближайшие 48 часов, а также любую дополнительную информацию, которая может служить для его верификации.

13.10.3. На основании полученных данных активизируется новый номер Карты, выбранный из списка имеющихся для услуги срочной замены Карт, при этом операции с использованием новой Карты осуществляются по тому же Счету, по которому операции проводились до замены утраченной Карты, и направляется письменный запрос в МПС на предоставление услуги «Emergency Card Replacement», где указывается:

³⁵₁₇ категория и номер Карты;

³⁵₁₇ срок действия Карты;

³⁵₁₇ имя и фамилия Держателя карты, как они будут эмбоссированы на Карте;

³⁵₁₇ дополнительные реквизиты для идентификации Держателя карты (кодовое слово, номер паспорта, адрес, телефон);

³⁵₁₇ контактный телефон, по которому возможно связаться с Держателем Карты в течение 48 часов.

В случае положительного ответа от МПС, Держателю карты предоставляется адрес и контактный телефон организации, где будет производиться замена утраченной Карты.

13.11. Телефоны Банка:

³⁵₁₇ 8-800-100-1184

³⁵₁₇ + 7 39543 3-83-00

³⁵₁₇ + 7 39543 3-88-58 (факс)

Телефонные номера функционируют в режиме работы Банка. Звонки со стационарных телефонов на номер (800) 100-1184 бесплатны для вызывающей стороны и возможны с телефонов любого региона Российской Федерации.