

Приложение №1.3.
к Приложению 1 «Договор банковского счета с использованием банковских карт платежных систем Master Card Worldwide, Visa International, Мир»
Положения о порядке эмиссии и эквайринге банковских карт ПАО «АКИБАНК», утвержденного приказом от «04» 05 2018г. № 196

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ ПАО «АКИБАНК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

При Авторизации каждой суммы операции Банк руководствуется требованиями соответствующей ПС и действующего законодательства Российской Федерации по ограничению размера Расходного лимита.

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 совершении операции с использованием, обслуживанием Карты, кассир (служащий) имеет право потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Держателя, и/или попросить произвести набор ПИН Держателем.

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.

Комиссии и неустойки, списываемые непосредственно с Картсчета, на чеке/Слипе не указываются.

Не следует подписывать чек/Слип, если на нем не проставлена сумма, если неверно указаны сумма или другие реквизиты операции. Следует хранить все подписанные чеки/слипы не менее двух месяцев после совершения операции.

Если кассир Офиса Банка/другого банка/Торговой точки не выдал чек/Слип, необходимо потребовать его выдачи!

1.7. Использование Карты невозможно в следующих случаях:

- истек срок действия Карты;
- Карта заблокирована при наборе неправильного ПИН-кода 5 (пять) раз подряд;
- Карта заблокирована по требованию Держателя или по указанию Банка в предусмотренных Договором случаях;
- отсутствие или недостаток денежных средств для совершения операции с Картой;
- Карта испорчена механическими, химическими, электрическими, тепловыми, мощными электромагнитными и другими воздействиями на Карту;
- при совершении некоторых операций 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). 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. Иначе все последующие Авторизации в ближайшие 30 (Тридцать) календарных дней будут проводиться в рамках Платежного лимита Карты, за вычетом заблокированной суммы. Таким образом, может возникнуть ситуация, когда при наличии денежных средств на Картсчете, к которому выдана Карта, Держатель карты не может ими воспользоваться.

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.

Не храните Карты вместе с ПИН-конвертом, особенно в местах, привлекательных для мошенников (кошелек, паспорт)!

При совершении любых операций, ни при каких обстоятельствах не передавайте ПИН-код посторонним лицам!

Не записывайте ПИН-код на Карте!

Забытый ПИН-код не восстанавливается!

Если Вы забыли ПИН-код, 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 Тарифами и исчисляется с момента выпуска Карты. 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.

По Карте с истекшим сроком действия операции невозможны!

3.2. Перевыпуск Карты производится по истечении срока действия, 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

Наличные денежные средства можно получить в Офисе банка/другом банке/Банкомате.

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.

При планировании расходов по средствам, находящимся на Картсчете, необходимо учитывать ограничения по количеству/объему операций по Карте Держателя в Банкоматах и Терминалах (см. п.9).

4.1. Порядок пользования Банкоматом

4.1.1. 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);

– по возможности ознакомиться с инструкцией по пользованию Банкоматом, либо проконсультироваться с работниками Офиса банка/другого банка. Язык сообщений Банкомата выбирается Держателем в начальном диалоге.

– выяснить, какой банк является собственником Банкомата. Логотип банка располагается на наклейке вместе с логотипами ПС либо на заставке, возникающей на экране монитора Банкомата между операциями.

Кроме логотипа банка, на подобной наклейке либо на заставке монитора Банкомата размещена контактная информация, которая может пригодиться в случае возникновения вопросов к обслуживающему банку.

Необходимо учитывать размер Комиссии, которая будет списана с Картсчета за операцию Выдачи наличных!

Она различна для операций снятия наличных в Банкоматах ПАО «АКИБАНК» и других банков!

4.1.2. При проведении операций в Банкомате Держатель должен своевременно забрать возвращаемую Карту и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Банкомата в течение 30 (Тридцати) секунд Карта и/или деньги будут задержаны. Время, отводимое на извлечение денег/Карты, устанавливается Банком-эквайером и может отличаться от 30 (Тридцати) секунд.

Банк не гарантирует возврат Карты и/или денежных средств, не извлеченных из Банкомата в течение указанного времени, т.к. ими могло неправомерно завладеть третье лицо.

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

4.1.4. 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.

4.1.5. Банкоматы выдают денежные купюры определенного количества и номинала. В диалоге с Держателем на мониторе Банкомата могут указываться: номинал купюр, загруженных в Банкомат; максимально допустимая сумма снятия по конкретной Карте, возможная комиссия Банка-эквайера.

Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа Банкомата, как правило, составляет до 25 купюр. Суммы выдаваемых денежных средств и количество совершаемых подряд операций получения наличных могут быть ограничены:

- размером суммы средств, загруженных в конкретный Банкомат;
- Платежным лимитом;
- Расходным лимитом (см. п. 9).

4.1.6. 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. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме.

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

4.2.1. Для получения наличных денежных средств в кассе Офиса Банка/другого банка, Держатель передает ее 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, распечатывается на чеке. Кассир сверяет подпись Держателя на чеке с подписью на оборотной стороне Карты.

После этого Держателю возвращается Карта, наличные денежные средства и один экземпляр чека.

4.3. Получение наличных денежных средств при отсутствии Карты.

4.3.1. В случае отсутствия Карты на руках Держателя (утрата, либо отсутствие по другой причине, а также механическое повреждение), выдача наличных денежных средств осуществляется в Офисах Банка.

В указанном случае Держатель (кроме держателей Дополнительных Карт) обращается в Офис Банка, предъявляет Документ, удостоверяющий личность и собственноручно заполняет 1 (Один) экземпляр расходного кассового ордера.

5. ПОПОЛНЕНИЕ КАРТСЧЕТА В УСТРОЙСТВЕ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Пополнение Картсчета в Банкомате с функцией приема наличных.

5.1.1. Банкомат с функцией приема наличных, принимает не более 30 (Тридцати) купюр за одну операцию внесения наличных.

5.1.2. Перед проведением операции в Банкомате с функцией приема наличных необходимо:

- проверить купюры на наличие повреждений, изъять поврежденные купюры;
- удалить из пачки с денежными средствами посторонние предметы (скрепки, резинки и т.п.);
- расправить купюры.

5.1.3. Банкоматом могут быть изъяты ветхие, рваные, нерасплавленные банкноты. Если среди внесенных денежных средств хотя бы одна купюра не будет удовлетворять требованиям по приему, то Банкоматом могут быть удержаны все купюры для дальнейшей проверки.

5.1.4. В случае появления сообщения об ошибке при проведении операции внесения наличных, необходимо убедиться в отсутствии купюр, выступающих из Банкомата и дождаться выдачи Карты, после этого необходимо обратиться в Банк.

5.1.5. Для пополнения Картсчета в Банкомате необходимо следовать меню Банкомата.

5.1.6. По завершению операции внесения наличных Банкомат предоставляет чек, содержащий реквизиты операции (дата и время совершения операции, номер Карты, Код авторизации, сумма операции).

ВНИМАНИЕ! Если вы не заберете карту после проведения операции в течение 30 секунд, карта будет удержана как забытая.

5.2. Пополнение Картсчета в Терминале самообслуживания.

5.2.1. Терминалы самообслуживания принимают наличные по 1 (Одной) купюре.

5.2.2. Перед проведением операции в Терминале самообслуживания с функцией приема наличных необходимо:

- проверить купюры на наличие повреждений, удалить поврежденные купюры;
- расправить купюры.

5.2.3. Для пополнения Картсчета в Терминале самообслуживания необходимо следовать меню и подсказкам Информационного киоска.

ВНИМАНИЕ! Если вы не заберете карту и чек о проведении операции в течение 30 секунд, карта и чек будут удержаны Терминалом самообслуживания как забытые.

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 служащему (кассиру) 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 служащего (кассира). Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и при необходимости проставить свою подпись.

6.1.3. 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 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 страны, в которой расположена Торговая точка, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) 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. В случае осуществления Держателем операций в сети Интернет с использованием реквизитов Карт, Банк не гарантирует удовлетворение претензий по ним.

6.2.2. При расчетах в сети Интернет, Держатель самостоятельно оценивает надежность Торговой точки (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которой он указывает реквизиты своей Карты.

6.2.3. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Держатель указывает наименование ПС, в рамках которой выпущена Карта, номер и срок действия, имя (как это указано на Карте) и Код подтверждения действительности карты.

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

- оплата за вход на сервер;
- расчеты в виртуальных 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.

6.2.5. Перед осуществлением операций в сети Интернет, необходимо 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.

6.2.6. В целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте рекомендуется:

- совершать покупки только со своего компьютера;
- в случае совершения операции покупки с использованием чужого компьютера не сохранять персональные данные и (или) данные о Карте. После завершения всех операций убедиться, что конфиденциальная информация не сохранилась (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки);
- установить на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление;
- не отвечать на электронные письма, в которых Держателю предлагается предоставить персональные данные и данные Карт. Не следовать по ссылкам, указанным в подобных письмах, так как они могут вести на сайты – двойники;
- не использовать ПИН-код при оплате товаров и услуг через сеть Интернет.

При проведении операций оплаты товаров/услуг в сети Интернет, с использованием Карт, необходимо сохранять контактную информацию (телефон, Интернет-адрес) организации, предоставившей товары/услуги.

Банк предупреждает о повышенном риске при совершении операций в сети Интернет!

При размещении в сети Интернет своих персональных данных и Реквизитов Карты необходимо учитывать возможность утечки информации и использования данной информации мошенниками!

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ И ОПЕРАЦИИ В УСТРОЙСТВАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ.

Держатели Карт имеют возможность осуществлять через Устройства самообслуживания ряд дополнительных операций из предлагаемого набора меню, в том числе безналичные переводы денежных средств, а также получать информацию об остатке денежных средств на Картсчете. Набор услуг и возможность предоставления информации о состоянии Картсчета определяется Банком-эквайером.

7.1. Безналичные переводы по Картам в Устройствах самообслуживания Банка.

7.1.1. Осуществление безналичных переводов в Устройствах самообслуживания Банка возможно только в российских рублях.

7.1.2. Денежные средства, по произведенным переводам, списываются с Картсчета Карты и отправляются получателю на следующий банковский день.

7.1.3. Расширенный список возможных переводов по Банкоматам и Терминалам самообслуживания представлен на WEB-сайте Банка.

7.1.4. Для выполнения безналичного перевода необходимо следовать меню и подсказкам Устройствах самообслуживания.

7.1.5. После осуществления безналичного перевода Устройство самообслуживания предоставляет чек, содержащий реквизиты операции (дата и время совершения перевода, номер Карты – отправителя перевода, Код авторизации, сумма перевода и комиссии).

7.2. Переводы с карты на карту.

7.2.1. Осуществление безналичных переводов возможно только в российских рублях, при этом Картсчет отправителя и Картсчет получателя перевода должны быть открыты в российских рублях.

7.2.2. Денежные средства, перечисленные путем безналичного перевода, доступными на Карте получателя становятся в тот же момент.

7.2.3. Денежные средства, перечисленные путем безналичного перевода, учитываются на Картсчете Карты получателя на следующий банковский день.

7.2.4. Комиссии за осуществление безналичных переводов, с использованием Карт Банка, взимаются Банком непосредственно с Картсчета, с которого совершается безналичный перевод, в соответствии с Тарифами Банка.

7.2.5. При осуществлении безналичного перевода денежных средств через Устройство самообслуживания, отправителю перевода предоставляется чек, содержащий реквизиты операции (дата и время совершения перевода, номер Карты отправителя и получателя, Код авторизации, сумма перевода и комиссии).

7.3 Сервисное обслуживание банковских карт (дополнительные услуги).

7.3.1. Услуга SMS-Карт Сервис позволяет осуществлять оперативный контроль и управление картой, самостоятельно при помощи мобильного телефона блокировать счёт, получать информацию обо всех операциях и размере доступных средств, а так же выписку по пяти последним операциями и курс валюты. Услуга SMS-Карт Сервис подключается при личном обращении Клиента в офис Банка с паспортом.

7.3.2. Услуга отключается при личном обращении Клиента. Если на момент взимания комиссии на Картсчете недостаточно денежных средств, происходит смена пакета с «Полного» на «Базовый» и автоматически меняется с «Базового» на «Полный» на следующий день после поступления достаточной суммы средств для оплаты комиссии. Плата удерживается авансом за месяц.

7.3.3. При прекращении оказания услуги удержанная комиссия возврату не подлежит.

7.3.4. Переподключение услуги SMS-Карт Сервис, в связи с изменением номера мобильного телефона, происходит при личном обращении клиента в офис Банка с паспортом.

7.3.5. Смена тарифа возможна как при личном обращении в офис Банка, так и при обращении клиента по телефону горячей линии ПАО "АКИБАНК" 8-800-100-25-42, где необходимо назвать Ф.И.О., дату рождения полностью, паспортные данные, последние четыре цифры пластиковой карты и номер телефона, на который осуществлялось подключение услуги.

7.3.6. Услуга «Кодовое слово» подключается при личном обращении Клиента в офис Банка с паспортом. Кодовое слово выбирается самостоятельно, при этом клиент несет ответственность за сохранность слова от третьих лиц.

7.3.7. Услуга Интернет-банк обеспечивает Клиенту удобство и экономию времени, при получении необходимого набора банковских услуг в удобном для него формате и месте, без дополнительных финансовых и временных затрат. Сервис Интернет-Банк подключается как при личном обращении в отделение Банка с письменным заявлением о подключении, так и при обращении клиента по телефону горячей линии ПАО "АКИБАНК" 8-800-100-25-42, где необходимо назвать Ф.И.О., дату рождения полностью, паспортные данные, последние четыре цифры пластиковой карты и номер телефона, на который осуществляется подключение услуги. В случае отсутствия у Банка любого из указанных параметров идентификации Клиенту рекомендуется обратиться в отделение Банка.

8. РАСЧЕТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ ПО КАРТЕ, КОНВЕРТАЦИЯ

8.1. Списание суммы операции с Картсчета осуществляется при поступлении Документов по данной операции от соответствующей ПС.

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

8.3. При поступлении Документов от ПС на списание суммы операции с Картсчета, списание производится с конвертацией в соответствии с Тарифами Банка.

9. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОПЕРАЦИЙ, ОБЪЕМУ ВЫДАВАЕМЫХ НАЛИЧНЫХ ИЛИ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ

9.1. Банк при изготовлении Карты устанавливает ограничения по количеству/объему операций по данной Карте в один день, если Клиент не заявил иное (см. п. [9.2](#)). Ограничение по объему используемых денежных средств установлено в рублях РФ.

Ограничения по количеству/объему операций по Карте устанавливаются в соответствии с Тарифами.

9.2. Клиент по своему желанию может изменить ограничения количества и объема операций:

- По операциям выдачи наличных в банкоматах Банка можно установить ограничение по количеству и сумме операций в месяц, в день;
- По операциям выдачи наличных в кассах Банка и оплаты товаров услуг в торгово-сервисных предприятиях можно установить ограничение по количеству и сумме операций в день.

9.3. Изменение значений ограничений (увеличение либо уменьшение) производится на основании письменного заявления Клиента при обращении Клиента в Офис Банка.

9.4. Банк при возникновении подозрений использования Карты в целях проведения сомнительных схем расчетов, в одностороннем порядке имеет право уменьшать значение ограничений по объему выдачи наличных в сутки по всем видам карт.

10. УТРАТА КАРТЫ

10.1. При утрате Карты, во избежание возможности использования Карты третьими лицами, Держателю необходимо немедленно сообщить об этом в Банк для блокировки Карты.

10.2. Блокировка Карты производится Банком сразу после идентификации Держателя следующими способами:

- Путем обращения Клиента в офис банка
- Путем обращения Клиента по телефону горячей линии ПАО "АКИБАНК" 8-800-100-25-42

10.3. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная (утерянная, похищенная и т.п.), Держатель обязан вернуть найденную Карту в Банк, а если Держателем не была получена новая Карта, Держатель вправе предоставить в Банк письменное заявление о снятии блокировки для дальнейшего использования Карты.

11. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

11.1. В некоторых случаях, по причине некорректных действий Держателя (ввод неверного ПИН-кода, неостребованная Карта по истечению времени операции и т. п.) или технических проблем Устройства самообслуживания, Карта может быть захвачена Устройством самообслуживания.

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

11.3. Возврат Держателю захваченной Устройством самообслуживания Банка Карты, производится в Офисе Банка по предъявлению документа, удостоверяющего личность, после выяснения причин захвата Карты, не ранее чем через 3 (Три) рабочих дня с момента обращения Держателя в Офис Банка. В случаях захвата Карты Устройством самообслуживания другого банка, Держатель должен обратиться либо в Офис Банка, либо в другой банк, являющийся собственником Устройства самообслуживания. Срок возврата карты в этом случае не устанавливается и зависит от правил стороннего банка по выдаче захваченных карт.

11.4. После возврата Карты, изъятой Устройством самообслуживания, необходимо проверить статус Карты и при необходимости, ее разблокировать, иначе Карта может быть захвачена повторно.

11.5. В случае подозрения совершения мошеннических операций, Карта может быть изъята сотрудниками Торговой точки или пункта выдачи наличных. В этом случае необходимо потребовать расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедиться, что изъятая Карта разрезана. Необходимо сообщить в Банк об изъятии Карты.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Головной офис ПАО «АКИБАНК»
423818, г. Набережные Челны, пр. Мира, д.88а
Единая справочная служба (8552) 77-33-88
8-800-100-2542 (бесплатный звонок по России)

Телефоны в филиалах Банка:

Филиал г. Казань	(843) 221-72-22 221-72-01
Филиал г. Альметьевск	(8553) 32-10-15, 32-12-92
Филиал г. Москва	(495) 668-26-70, 668-26-71
Филиал г. Уфа	(347) 292-38-23
Филиал г. Воронеж	(473) 220-59-30