

ПАМЯТКА

Держателя банковских карт АО «Банк ДАЛЕНА»

1. Общие положения

Карта является собственностью АО «Банк ДАЛЕНА». Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Карта действительна до последнего дня указанного месяца. 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.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты

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

Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных точках и для получения наличных денежных средств в кассах Банка и банкоматах, на которых размещены эмблемы платежной системы.

Тарифы по выпуску и обслуживанию банковских карт размещены на официальном сайте АО «Банк ДАЛЕНА» www.dalenabank.ru и в дополнительных офисах Банка.

Для получения информации по карте через Службу помощи АО «Банк ДАЛЕНА» необходимо сообщить оператору Службы кодовое слово, которое Вы указали в Анкете-заявлении на получение карты. Если Вы его забыли – обратитесь в отделение Банка для изменения кодового слова.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при получении наличных денежных средств в банкоматах, кассах Банка или при оплате товаров и услуг с использованием электронных терминалов.

Храните ПИН-код отдельно от карты, не сообщайте ПИН-код посторонним лицам. Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в отделение Банка, выдавшее карту.

3. Меры предупреждения повреждения карты

Не оставляйте карту вблизи источников магнитных полей. Не подвергайте карту механическим воздействиям. Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать - обратитесь в отделение Банка, выдавшее Вам карту.

4. Меры предупреждения мошенничества

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира). Требуйте проведения операций с картой только в Вашем присутствии. Не сообщайте посторонним лицам реквизиты Вашей карты (Пин-код, CVV код).

При подозрении на мошенничество срочно сообщите об этом в Службу помощи по телефону (495) 673-10-10 или (495) 785-15-15 (круглосуточно).

5. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

Пополнение счета банковской карты наличными может производиться владельцем счета и иным лицом (в рублях РФ - без оформления доверенности; в иностранной валюте - при наличии доверенности на пополнение счета (в т.ч. и для держателя дополнительной карты)).

Пополнение безналичным путем осуществляется банковским переводом. Для этого Вам нужно указать платежные реквизиты Вашей карты. Пополнение безналичным путем можно совершить путем перевода средств карты на карту, в мобильном приложении банка, а также через приложения сторонних банков и организаций.

Узнать расходный лимит карты Вы можете по телефону Службы помощи или при помощи банкоматов банков, предоставляющих указанную информацию.

6. Лимиты операций по карте

В соответствии с Тарифами по выпуску и обслуживанию банковских карт Банк устанавливает лимиты по различным операциям по банковским картам. В целях обеспечения безопасности расчетов Вы также можете установить индивидуальные лимиты по карте (как основной, так и дополнительной). Для установления лимитов обращайтесь в отделение Банка, выдавшее карту.

7. Получение наличных денежных средств в банкомате

При проведении операции 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), следуйте инструкциям, появляющимся на экране банкомата, внимательно вводите ПИН-код (после трех попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут заблокированы).

Не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (деньги и карта по истечении 30-40 секунд будут задержаны банкоматом).

Если банкомат задержал Вашу карту, Вам необходимо срочно заблокировать карту, сообщив об этом в Службу помощи. 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. Оплата товаров и услуг

В соответствии с Правилами платежных систем кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае, если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек. Получите чек и убедитесь, что сумма и валюта на нем соответствуют проводимой операции. Не подписывайте чек, в котором не проставлены (не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки.

В случае Вашего отказа от покупки сразу после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что уничтожен ранее оформленный чек.

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. Непременно сохраните кредитовый чек. Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в подразделение Банка, выдавшее Вам карту, для оформления заявления о спорной транзакции.

Для оплаты покупок в Интернете пользуйтесь только сайтами известных компаний.

11. Контроль операций по карте

Банк направляет СМС-уведомление после совершения операции по карте по номеру телефона, указанному в Заявлении на предоставление услуг СМС-информирования.

. Выписку по операциям по карте можно получить в мобильной версии Интернет-Банка. Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки с данными выписки по счету карты. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в выписке, Вы имеете право подать Заявление о спорной транзакции.

12. Утрата карты

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 Банка и сообщите об утрате карты в устной или письменной форме.

Письменное заявление об утрате карты должно быть передано в любое отделение Банка не позднее 3 дней с момента передачи устного сообщения.

Плата за приостановку действия карты удерживается в соответствии с действующими тарифами Банка. Об утрате карты заявите в местные правоохранительные органы.

13. Изъятие карты

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 поддержки Банка.

Телефон службы поддержки: (495) 673-10-10

Телефон службы поддержки процессингового центра (круглосуточно) (495) 785-15-15