

Северо-Западный Альянс **БАНК**

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ АКБ «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ 1 АЛЬЯНС БАНК» ОАО

Настоящие «Правила предоставления и использования банковских карт АКБ «Северо-Западный 1 Альянс Банк» ОАО (далее – «Правила») являются неотъемлемой частью Договора банковского счета физического лица с использованием банковской карты международной платежной системы (далее – «Договор»).

1. Определения.

1.1. **Договор** – заключенный между Банком и Клиентом (держателем основной карты) Договор банковского счета физического лица с использованием банковской карты международной платежной системы.

1.2. **Карта** – электронное средство платежа, банковская карта, выпущенная АКБ «Северо-Западный 1 Альянс Банк» ОАО (далее – «Банк»), являющаяся средством безналичных расчетов и получения наличных денежных средств, выпуск и использование которой регламентируется законодательством Российской Федерации, правилами Международной платежной системы Visa International/MasterCard Worldwide (далее – «Международная платежная система» или «МПС»), Договором банковского счета физического лица с использованием банковской карты международной платежной системы (далее – «Договор») и настоящими Правилами. Карта выпускается Банком на имя Клиента или на иное физическое лицо (далее – «Держатели»), указанное Клиентом в порядке, установленном Банком.

1.3. **Держатель карты/Держатель** – пользователь карты, имя и фамилия которого указаны на лицевой стороне Карты, и образец подписи которого имеется на её оборотной стороне, имеющий счета в Банке, подавший Заявление и получивший разрешение на получение Карты.

1.4. **Операция** – совершенная с использованием Карты/реквизитов Карты безналичная операция в торгово-сервисных предприятиях (далее - ТСП) в целях оплаты за товары/услуги и получение наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных (далее – ПВН) или через Банкоматы, выдающие наличные денежные средства с использованием банковских карт.

1.5. **Персональный идентификационный номер (далее - ПИН-код)** - четырёхзначный индивидуальный цифровой код, присваиваемый каждой карте Держателя и используемый для идентификации Держателя при совершении транзакции. ПИН-код служит аналогом собственноручной подписи Держателя, выдаётся в специальном запечатанном конверте (ПИН-конверте).

1.6. **Специальный карточный счет (далее – Счет/СКС)** – банковский лицевой счет Держателя, открытый в Банке на основании Договора, предназначенный для учета операций, совершаемых с использованием Карты. Счет не может быть использован Держателем для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также для проведения операций, не предусмотренных данными Правилами и/или Договором.

1.7. **Тарифы на выпуск и обслуживание международных банковских карт Visa и Maestro/MasterCard в АКБ "Северо-Западный 1 Альянс Банк" ОАО (далее - Тарифы)** – комплекс размеров вознаграждений, Неустоек и иных платежей Банку для Держателей за операции с Картой и по Счету, а также иные стоимостные величины, применяемые Сторонами при ведении Счета и совершении операций с использованием Карты.

1.8. Не указанные в пунктах 1.1 – 1.7 настоящих Правил термины и определения используются Сторонами в смыслах, определенных Договором, действующим законодательством РФ, практикой делового оборота и иными заключенными между Банком и Клиентом договорами и соглашениями.

2. Выпуск Карты.

2.1. Условия выпуска.

2.1.1. Карта выпускается на срок, установленный Банком, на основании письменного заявления Клиента (по форме, установленной Банком) в течение 10 (десяти) рабочих дней после принятия Банком положительного решения об открытии Счета и выпуске Карты.

2.1.2. В заявлении на выпуск Карты Клиент обязан указать достоверные сведения, а также в последующем письменно информировать Банк обо всех изменениях, содержащихся в нем данных в течение 10 (десяти) дней с даты вступления изменений в силу. Банк вправе проверить сведения, указанные Клиентом в заявлении, и отказать в выпуске Карты без объяснения причин.

2.1.3. Карта может быть получена только лично Держателем (или представителем Держателя на основании соответствующей доверенности). При получении Карты Держатель обязан незамедлительно поставить шариковой ручкой синего, фиолетового или черного цвета свою подпись на обратной стороне Карты (в поле для подписи).

В случае отсутствия подписи на Карте, либо ее несоответствия подписи Держателя на квитанции (слипе) или чеке электронного терминала, сотрудник организации торговли (услуг) или банка вправе отказать в совершении операции с использованием Карты.

2.1.4. Плата (комиссия) за годовое обслуживание Карты списывается Банком со Счета Клиента на основании заранее данного акцепта (согласия) Клиента без дополнительных распоряжений Клиента:

- за первый год обслуживания – в дату первого пополнения Клиентом Счета;
- за каждый последующий год обслуживания – ежегодно не позже даты открытия Счета;
- при внеплановом перевыпуске Карты (после утери или порчи карты, при подозрении на несанкционированное использование третьими лицами, смене фамилии Держателя, невозможности вспомнить ПИН-Код).

В случае досрочного расторжения Договора и/или закрытия Счета и/или в иных случаях уплаченная Клиентом (списанная Банком) комиссия возврату не подлежит.

2.1.5. Взимание платы за услуги Банка осуществляется в день совершения операции из денежных средств, находящихся на Счете в соответствии с Тарифами, действующими на дату совершения операции.

2.1.6. Порядок использования Карты и осуществления операций с ее использованием регулируется действующим законодательством РФ, правилами соответствующей международной платежной системы, Договором, а также настоящими Правилами.

2.1.7. Карта является собственностью Банка и по его первому требованию должна быть немедленно возвращена в Банк.

2.2. Возможность получения дополнительной Карты.

2.2.1. По письменному заявлению Держателя основной Карты и Держателя дополнительной Карты (по форме, установленной Банком) Банк вправе выпустить дополнительную карту на имя лица, указанного в заявлении.

2.2.2. Дополнительная Карта выпускается в течение 7 (семи) рабочих дней после принятия Банком соответствующих заявлений Клиента и Держателя дополнительной Карты.

2.2.3. Подписание Держателем дополнительной Карты соответствующего заявления на выпуск дополнительной Карты означает его согласие с Правилами и принятие на себя обязанности соблюдать их при использовании дополнительной Карты. При этом любые действия (бездействие) Держателя дополнительной Карты являются действиями (бездействием) Клиента и создают, изменяют и прекращают его права и обязанности.

2.2.4. Все положения Правил, предусмотренные для Держателя основной Карты, применяются и к Держателю дополнительной Карты.

2.3. Срок действия Карты.

2.3.1. Срок действия Карты устанавливается Банком. Карта действительна по последний день месяца и года (включительно), указанного на её лицевой стороне. В течение последнего месяца перед окончанием срока действия Карты Банк выпускает Клиенту карту с новым сроком действия и передает ее Клиенту после сдачи Клиентом Карты с истекшим сроком действия.

2.3.2. В случае не востребования держателем Карты с продленным сроком действия в течение 6 (шести) месяцев с момента ее выпуска, Банк уничтожает карту без компенсации стоимости годового обслуживания Клиенту.

2.3.3. Клиент обязан информировать Банк в письменной форме не менее чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока действия Карты о своем намерении не продлевать ее на новый срок.

2.3.4. Срок действия дополнительной Карты не может превышать срока действия основной Карты.

3. ПИН-код.

- 3.1. Одновременно с получением Карты Держатель (или уполномоченное на основании соответствующей доверенности лицо) получает запечатанный конверт с ПИН-Кодом.
- 3.2. Держатель не вправе передавать Карту третьим лицам, за исключением передачи Карты сотрудникам организаций торговли (услуг) и банков исключительно для совершения Операции.
- 3.3. Держатель не вправе сообщать свой ПИН-Код третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка, правоохранительных органов и организаций торговли (услуг).
- 3.4. ПИН-Код следует хранить в тайне, не следует записывать его на Карте или на каком-либо носителе, хранящемся вместе с Картой.
- 3.5. В случае передачи Карты или сообщения ПИН-Кода Держателем третьим лицам, суммы всех совершенных третьими лицами Операций будут списаны со Счета Держателя в бесспорном порядке.
- 3.6. Операции, совершенные с использованием ПИН-Кода, считаются совершенными Держателем и не могут быть им оспорены.

4. Использование Карты.

- 4.1. Карта автоматически активируется электронным терминалом / банкоматом при ее первом использовании и правильном вводе ПИН-Кода.
- 4.2. Хранить Карту следует в безопасном месте, исключающем размагничивание магнитной полосы, тепловое или механическое воздействие, а также возможность несанкционированного использования Карты третьими лицами.
- 4.3. Держатель вправе совершать Операции в организациях торговли (услуг) и/или банках, имеющих рекламные указатели о приеме соответствующих видов карт, как на территории РФ, так и за границей. Карты VISA Classic/VISA Gold и MasterCard Standard/MasterCard Gold обслуживаются с использованием электронных терминалов, банкоматов и механических устройств (импринтеров), а Карты VISA Electron\Maestro – только в банкоматах и электронных терминалах.
- 4.4. Все Операции, совершаемые в организациях торговли (услуг) или ПВН, должны быть подтверждены квитанцией (слипом) или чеком электронного терминала за исключением Операций, совершенных без предъявления Карты (заказ товаров и услуг по телефону, по почте или в сети интернет, бронирование отеля и т.п.). Держатель обязан проверить правильность указанных в квитанции (слипе) или чеке суммы и валюты Операции, даты операции, номера Карты, подписать квитанцию (слип) или чек и получить оригинал квитанции (слипа) или чека. При совершении Операции в банкоматах и автоматических электронных терминалах проставление собственноручной подписи Держателя заменяется вводом Держателем своего ПИН-Кода.
- 4.5. При совершении операции с использованием Карты организация торговли (услуг) или ПВН запрашивает авторизацию на сумму покупки (услуги). В результате авторизации сумма покупки (услуги) автоматически блокируется на Счете, становится недоступной для дальнейшего использования Держателем и является распоряжением Банку на списание суммы операции и комиссии со Счета Клиента.
- 4.6. Банк списывает со Счета Держателя на основании заранее данного акцепта (согласия) без дополнительного распоряжения Держателя:
- суммы операций, совершенных Держателем (его уполномоченным представителем) с использованием Карты (или ее реквизитов), включая суммы операций, совершенных по почте или телефону;
 - суммы операций, совершенных третьими лицами с ведома/без ведома Держателя (его уполномоченного представителя) с использованием Пин-кода Держателя (его уполномоченного представителя);
 - суммы всех операций, совершенных с использованием Карты, третьими лицами до момента сообщения Держателем (его уполномоченным представителем) в Банк и/или Процессинговый центр об утрате Карты либо выявлении факта несанкционированного списания.
- В случае несвоевременного представления в Банк письменного заявления об утрате Карты и/или выявлении факта несанкционированного списания Держатель несет ответственность и оплачивает все операции, совершенные с использованием Карты;
- комиссии, штрафы и неустойки, предусмотренные Тарифами и/или Договором;
 - документально подтвержденные расходы Банка по предотвращению использования Карты с нарушением Договора, настоящих Правил, действующего законодательства РФ Держателем либо третьими лицами; при этом Банк вправе заблокировать использование Карты, а также предпринять меры, направленные на изъятие Карты из обращения;

- суммы оплаты Держателем услуг Банка согласно Тарифам Банка, а также иные суммы, которые Банк вправе списывать со Счета в соответствии с Договором.

4.7. Держатель предоставляет Банку заранее данный акцепт (согласие) на списание (без дополнительного распоряжения Держателя) денежных средств со счетов Держателя, открытых в Банке, для оплаты услуг Банка, любых иных сумм по Договору, а также на конвертацию необходимых сумм денежных средств с таких счетов по курсу Банка на день списания соответствующей суммы со Счета с учетом комиссии за конвертацию, установленной Тарифами Банка.

4.8. Банк списывает со Счета суммы операций, совершенных Клиентом (его уполномоченным представителем), в день получения отчета о совершенных операциях из Процессингового центра.

4.9. При совершении Операций с использованием Карты в валюте, отличной от валюты Счета, а также при зачислении возмещения на Счет за возвращенный товар, конверсионные операции производятся:

- а) по курсу Банка, если Операция была совершена в банкоматах или ПВН Банка;
- б) по курсу Банка, если Операция была совершена в рублях по счету в иностранной валюте на территории Российской Федерации в банкоматах или ПВН сторонних банков;
- в) по курсу Международной платежной системы VISA International/MasterCard Worldwide – в остальных случаях. Все Операции по оплате товаров/услуг на территории Российской Федерации совершаются в рублях РФ.

4.10. При совершении валютных операций Держатель обязан соблюдать действующее валютное законодательство РФ. Полную ответственность за совершение Операций с нарушением валютного законодательства РФ несет Держатель.

4.11. Операция может быть оформлена организацией торговли (сервиса) как при личном присутствии Держателя и предъявлении им Карты, так и с использованием реквизитов Карты при заказе Держателем товаров и услуг по почте, телефону или в сети Интернет.

4.12. В случае отказа Держателя от товара (работы, услуги), оплаченных Держателем с использованием Карты, возврат списанных денежных средств может быть осуществлен только в безналичном порядке на Счет.

4.13. Держатель должен сохранять все документы (квитанции (слипы) и чеки) по Операциям в течение 6 (шести) месяцев со дня совершения Операции.

4.14. Электронные документы, распечатки из компьютерной базы данных, документы, полученные от платежной системы по факсимильной, электронной и другой связи, а также документы, подписанные электронной подписью или любым другим аналогом собственноручной подписи, рассматриваются Сторонами в качестве письменных доказательств при разрешении споров / разногласий.

5. Операции с использованием Карты, распоряжение Счетом, режим Счета, кредитование Счета, сроки операций по Счету.

5.1. Операции с использованием Карты, распоряжение Счетом, режим Счета, кредитование Счета, сроки операций по Счету определены в Договоре.

6. Ограничения (лимиты) на совершение операций получения наличных денежных средств и совершение расходных операций с использованием Карты.

6.1. Ограничения (лимиты) на совершение операций получения наличных денежных средств в ПВН Банка, банкоматах Банка и/или банков-партнеров Карты устанавливаются Банком в Тарифах и Договоре.

6.2. По заявлению Держателя Карты дополнительно к ограничениям (лимитами) Банка Держатель вправе установить собственные ограничения (лимиты) на совершение операций получения наличных денежных средств и совершение расходных операций с использованием Карты / дополнительной Карты.

7. Платежи при недостаточности денежных средств на Счете.

6.1 Порядок проведения платежей при недостаточности денежных средств на Счете определен в Договоре.

8. Порядок направления Банком информации, связанной с использованием Карты.

8.1. Порядок направления Банком информации, связанной с использованием Карты, определен в Договоре.

9. Служба круглосуточной поддержки держателей карт.

9.1. При выдаче Карты Банк предоставляет Держателю в письменной форме информацию о контактных телефонах Службы круглосуточной поддержки держателей карт (далее – «Служба поддержки») и Глобальная служба поддержки МПС (далее – «Глобальная служба поддержки»).

9.2. Держателю рекомендуется обращаться в Службу поддержки лично по телефону для получения консультации по вопросам использования Карты и информации о текущем лимите денежных средств, доступных для совершения Операций, блокировки Карты по причине ее утраты (потери, кражи) или подозрения на несанкционированное использование Карты (ее реквизитов)¹.

9.3. По вопросам экстренной блокировки Карт (для всех держателей Карт), выпуска новой Карты взамен утраченной (для держателей премиальных Карт) за пределами Российской Федерации Держатель Карты может обратиться в Глобальную службу поддержки МПС Visa и MasterCard по телефонам, указанным в информационных буклетах Банка.

10. Повреждение, утрата или несанкционированное использование Карты (ее реквизитов).

10.1. Держатель обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения утраты (потери, кражи) или несанкционированного использования Карты (ее реквизитов).

10.2. В случае утраты, в том числе временной, или любого повреждения Карты, препятствующего ее дальнейшему использованию, в том числе повреждение чипа, размагничивания магнитной полосы, утраты/рассекречивания ПИН-Кода (далее – «Утрата» или «Повреждение»), Банк на основании соответствующего письменного заявления Держателя выпускает для Держателя новую Карту с новым ПИН-Кодом и новым сроком действия, в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 2 настоящих Правил.

10.3. В случае утраты Карты или при наличии информации о несанкционированном использовании Карты (ее реквизитов) Держатель обязан немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной с использованием Карты операции, сообщить об этом по телефону в Службу поддержки¹.

При совершении звонка Держатель обязан сообщить информацию, необходимую для его идентификации (Ф.И.О., паспортные данные, кодовое слово и, при необходимости, другую информацию, которая была указана в Заявлении).

10.4. При успешной идентификации Держателя Служба поддержки принимает необходимые меры для остановки дальнейших Операций с использованием утраченной/несанкционированно использованной Карты (блокирует Карту).

10.5. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента сообщения Держателем в Службу поддержки об утрате Карты или об ее несанкционированном использовании в соответствии с п. 10.3 Правил, Держатель обязан предоставить в Банк соответствующее письменное заявление (по форме, утвержденной Банком).

10.6. В случае обнаружения Карты, ранее заявленной утраченной, но до подачи в Банк письменного заявления об утрате и/или перевыпуске Карты, Держатель обязан не использовать Карту, предоставить в Банк заявление о разблокировке карты с изложением обстоятельств утраты и нахождения Карты.

10.7. По результатам рассмотрения Банком заявления Держателя, Банк вправе разблокировать Карту и предложить Держателю возобновить Операции по Карте, ранее заявленной утраченной, вместо выпуска новой Карты, либо отказать в возобновлении Операций с использованием ранее утраченной Карты без объяснения причин.

10.8. В случае утраты Карты или при наличии информации о несанкционированном использовании Карты (ее реквизитов) по заявлению Держателя Банком может быть выпущена новая Карта на новый срок, установленный Банком. За выпуск каждой новой Карты Банк списывает со Счета Держателя комиссию, установленную Тарифами Банка.

10.9. Банк несет ответственность и оплачивает Операции, совершенные третьими лицами с момента блокировки Карты Службой круглосуточной поддержки в связи с утратой Карты или при наличии информации о несанкционированном использовании Карты (ее реквизитов), исключительно при условии своевременного направления Клиентом уведомления об утрате Карты / совершении по Карте операции без согласия Клиента. В иных случаях ответственность за совершенные по Карте операции лежит на Держателе Карты.

¹ В случае невозможности связаться со Службой поддержки для блокировки Карты по причине ее утраты или подозрения на несанкционированное использование Карты (ее реквизитов) Держатель может обратиться в Центр помощи клиентам Платежной системы.

11. Прекращение или приостановление Операций.

11.1. Операции по Карте могут быть прекращены или приостановлены по письменному заявлению Клиента в случаях, предусмотренных Договором и/или действующим законодательством РФ.

11.2. Карта может быть аннулирована до истечения срока ее действия по письменному заявлению Держателя/Клиента.

11.3. Банк вправе до истечения срока действия Карты, приостановить или прекратить Операции, а также предпринять меры, направленные на изъятие Карты из обращения, в случае нарушения Держателем законодательства РФ, Договора, в том числе, настоящих Правил, при наличии у Банка подозрений на совершение мошеннических действий с использованием Карты.

11.4. Банк вправе отказать Клиенту в увеличении лимита снятия наличных с использованием Карты, в случае, если Банк имеет основания полагать, что операция противоречит действующему законодательству РФ и/или внутренним документам Банка.

11.5. В случае прекращения или приостановления Операций по какой-либо причине, в том числе по инициативе Банка, Держатель обязан не позднее следующего рабочего дня после получения соответствующего сообщения Банка возратить Карту в Банк.

12. Порядок рассмотрения обращений Держателей Карты.

12.1. Порядок рассмотрения обращений Держателей Карт, связанных со сбоями в работе Карт, претензиями Держателей карт, сроки предоставления обращений, сроки ответа Банка на обращения Держателей карт регулируются утвержденным в Банке Порядком рассмотрения обращений клиентов АКБ «Северо-Западный 1 Альянс Банк» ОАО», который размещен на сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.nw1ab.ru.

13. Порядок предоставления Банком документов и информации, связанных с использованием Карты.

13.1. Держатель вправе получать информацию и документы (в частности, выписки по Счету с детальным указанием операций), которые связаны с использованием Карты.

13.2. Следующую информацию Держатель может получить по телефонам, предоставленным Клиенту Банком при заключении Договора, в Банке (в рабочие часы Банка) и/или в Службе поддержки (круглосуточно):

- информацию о текущем доступном лимите расходования средств по Счету Карты;
- информацию об авторизационных запросах, не прошедших по Счету Карты;
- информацию о последних пополнениях на Счете Карты;
- информацию о движениях по Счету Карты за последние несколько дней;
- информацию о блокировке Карты на пользование банкоматом, возникшей в результате превышения Держателем Карты количества попыток набора ПИН-кода, включая снятие такой блокировки и т.д.

13.3. Для получения по телефону информации, указанной в п. 13.2 настоящих Правил, Держатель должен сообщить сотруднику Банка / Службы поддержки следующие данные о Держателе Карты, по которой запрашивается информация:

- номер Карты;
- фамилию, имя, отчество (Ф.И.О.). При этом названные Ф.И.О. должны однозначно соответствовать Ф.И.О., содержащимся в документах, поданных Клиентом для получения Карты;
- название банка, выпустившего Карту;
- кодовое слово.

13.4. Держатель также вправе получать в Банке иную информацию и документы, предоставив в Банк письменный запрос на предоставление таких документов / информации. Запрос может быть подан Клиентом или его уполномоченным представителем лично путем предоставления в Банк либо путем направления запроса по почте.

13.5. Ответ / запрошенные документы вручаются Банком Клиенту или его уполномоченному представителю лично при явке в Банк.

По требованию Клиента, указанному в его запросе, ответ Банка, а также запрошенные Клиентом документы / информация могут быть отправлены Клиенту почтой по адресу Клиента, указанному в Договоре, с уведомлением о вручении. За предоставление такой услуги Банком может взиматься комиссия в соответствии с действующими Тарифами.

По требованию Клиента, указанному в его запросе, ответ Банка, а также запрошенные Клиентом документы / информация могут быть направлены Клиенту на адрес его электронной почты. При этом

Банк не гарантирует конфиденциальности и целостности передачи информации посредством сообщений по электронной почте, а Клиент принимает на себя все риски, связанные с пересылкой документов / информации по электронной почте.

13.6. Банк подготавливает запрошенные Клиентом в соответствии с п. 13.4 Порядка документы и/или информацию в следующие сроки:

- при наличии всей запрошенной информации / документов в Банке – в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения письменного запроса Клиента;
- при необходимости получения запрошенной информации / документов в Службе поддержки и/или Центре помощи клиентам – в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения письменного запроса Клиента.

14. Ответственность Клиента.

14.1 Клиент несет ответственность и оплачивает следующие Операции:

- Операции, совершенные Держателем с использованием Карты (или ее реквизитов), включая операции, совершенные по почте, телефону или в сети Интернет;
- Операции, совершенные третьими лицами (с ведома или без ведома Держателя) в случае передачи Карты Держателем третьим лицам в нарушение пункта 3.2 Правил, или с использованием ПИН-Кода;
- в случае утраты Карты или выявления несанкционированных операций с использованием Карты (реквизитов Карты), все Операции, совершенные третьими лицами до момента сообщения Держателем в Службу поддержки об утрате или несанкционированном использовании Карты (реквизитов Карты).

15. Ответственность Банка.

15.1. Банк несет ответственность, предусмотренную Договором и действующим законодательством РФ.

15.2. Банк не несет ответственность за какие-либо неудобства и убытки, причиненные Держателю, вследствие отказа в совершении Операции или технического сбоя при обслуживании в организации торговли (услуг) или в банке/банкомате по причинам, не зависящим от Банка.

Настоящие Правила утверждены Акционерным коммерческим банком «Северо-Западный 1 Альянс Банк» открытое акционерное общество и введены в действие с «27» декабря 2013 года на основании Приказа № 141-ОД от 26.12.2013г.