

**Правила пользования Потребительской картой ОАО «АЛЬФА-БАНК»
(далее – «Правила»)**

Дополнительные термины, применяемые в настоящих Правилах:

Авторизация - получение торгово-сервисным предприятием или банком, выдающим наличные денежные средства, от Банка или платежной системы разрешения на проведение Расходной операции. Авторизация осуществляется на основании авторизационного запроса торгово-сервисного предприятия или банка, осуществляющего операцию с использованием Потребительской карты. При получении наличных денежных средств в пункте выдачи наличных стороннего банка комиссия за обеспечение выдачи наличных денежных средств по потребительской карте через банкомат или пункт выдачи наличных стороннего банка со Счета Потребительской карты включается в авторизационный запрос вместе с запрашиваемой суммой.

Visa Classic Unembossed – международная неперсонализированная банковская карта категории VISA Classic, выпускаемая Банком как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Visa Classic Unembossed может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций в банкоматах и в торгово-сервисных предприятиях, принимающих к оплате банковские карты VISA.

Visa Instant Issue – международная неперсонализированная банковская карта Visa Electron non personalised категории VISA Electron, выпускаемая Банком как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Visa Instant Issue может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций в банкоматах и в торгово-сервисных предприятиях, принимающих к оплате банковские карты VISA.

Cosmopolitan-VISA Classic - международная персонализированная банковская карта категории VISA Classic, выпускаемая Банком как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Cosmopolitan-VISA Classic может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций в банкоматах и в торгово-сервисных предприятиях, принимающих к оплате банковские карты VISA.

Cosmopolitan-VISA mini – международная персонализированная банковская карта, выпускаемая в качестве дополнения одновременно с Cosmopolitan-VISA Classic как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента, и имеющая ту же категорию, номер, ПИН и срок действия, что и Cosmopolitan-VISA Classic, в дополнение к которой Cosmopolitan-VISA mini выпускается. Cosmopolitan-VISA mini может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций в торгово-сервисных предприятиях.

Сетевая потребительская карта – расчетная банковская карта, выпускаемая Банком как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Сетевая потребительская карта может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций только в тех торгово-сервисных предприятиях, с которыми Банк заключил соглашение о приеме Сетевых потребительских карт.

Иные термины, используемые в Правилах, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Общих условиях предоставления физическим лицам Потребительской карты.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок использования Клиентом Потребительской карты и являются неотъемлемой частью Соглашения о Потребительской карте.
- 1.2. Потребительская карта является собственностью Банка.
- 1.3. Порядок проведения операций по Счету Потребительской карты устанавливаются Общими условиями по Потребительской карте.

2. ВЫДАЧА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КАРТЫ

- 2.1. Банк выдает Потребительскую карту в порядке, предусмотренном Соглашением о Потребительской карте.
- 2.2. При выдаче Клиенту Cosmopolitan-VISA Classic Банк одновременно выдает Клиенту Cosmopolitan-VISA mini.
- 2.3. За выдачу Потребительской карты Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами.
- 2.4. Потребительская карта может быть получена только лично Клиентом.
- 2.5. Дополнительная карта может быть получена Клиентом либо лицом на чье имя Дополнительная карта была выпущена.
- 2.6. В момент получения Потребительской карты Клиент обязан поставить свою подпись в специально предназначенном для этого месте на Потребительской карте. Отсутствие или несоответствие подписи на Потребительской карте подписи проставляемой Клиентом на документе по операциям с использованием Потребительской карты может являться основанием для отказа торгово-сервисного предприятия в приеме Потребительской карты, и востребования такой Потребительской карты у Клиента, без каких либо компенсационных выплат со стороны платежных систем и Банка.
- 2.7. К Потребительской карте Банк выдает ПИН. ПИН используется при совершении Клиентом операций в банкоматах и терминалах, оснащенных устройством для ввода ПИН, а также для Аутентификации Клиента в Отделениях Банка.
- 2.8. Клиент обязан хранить ПИН в секрете. Ни при каких обстоятельствах ПИН не должен стать известным третьим лицам.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КАРТЫ

- 3.1. Сетевая потребительская карта, Visa Classic Unembossed и Visa Instant Issue выпускается сроком на 3 (три) года.
- 3.2. Cosmopolitan-VISA Classic и Cosmopolitan-VISA mini выпускается сроком на 2 (два) года.
- 3.3. Потребительская карта действительна до последнего календарного дня месяца, указанного на ней.
- 3.4. После окончания срока действия Потребительской карты Клиент может получить новую Потребительскую карту взамен Потребительской карты с истекшим сроком действия.
- 3.5. После истечения срока действия Cosmopolitan-VISA Classic и в случае если Клиент не уведомил Банк о своем желании прекратить использование Cosmopolitan-VISA Classic не менее чем за месяц до истечения срока действия Cosmopolitan-VISA Classic, Банк перевыпускает Cosmopolitan-VISA Classic на новый срок без дополнительного уведомления Клиента. Одновременно с перевыпуском Cosmopolitan-VISA Classic, выпускается Cosmopolitan-VISA mini.
- 3.6. Клиент может получить перевыпущенную Cosmopolitan-VISA Classic и Cosmopolitan-VISA mini в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты перевыпуска Cosmopolitan-VISA Classic на новый срок действия. Комиссии, уплаченные Банку, в случае аннулирования Cosmopolitan-VISA Classic, не возвращаются и не учитываются в счет погашения Задолженности по Соглашению о Потребительской карте.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КАРТЫ

- 4.1. **Потребительской картой имеет право пользоваться только Клиент!**
- 4.2. **Дополнительной картой может пользоваться только лицо, на чье имя она была выпущена!**

- 4.3. При использовании Потребительской карты в банкомате либо ином электронном устройстве, позволяющем проводить операции с использованием Потребительской карты Клиенту необходимо набрать ПИН. Набор ПИН производится после появления соответствующей надписи на дисплее банкомата.
- 4.4. После 3 (трех) последовательных попыток неверного набора ПИН банкомат возвращает Потребительскую карту с чеком, на котором распечатывается уведомление о превышении лимита количества неверно набранного ПИН (при этом блокирование Потребительской карты не производится). После 5 (пятого) неверного набора ПИН, Потребительская карта блокируется и изымается банкоматом (проведение операций по Потребительской карте становится невозможным). Счетчик количества неверного набора ПИН обнуляется в случае правильного набора ПИН при условии, что ПИН был неверно набран в количестве от 1 (одного) до 4 (четырёх) раз включительно.
- 4.5. Введенный в устройство, осуществляющее операцию по Потребительской карте, ПИН, является аналогом собственноручной подписи Клиента, подтверждающей правомерность проводимой операции. Ввод ПИН фиксируется автоматизированным программным комплексом Банка. Выписки из электронных журналов автоматизированного программного комплекса Банка по проведенным операциям могут использоваться в качестве доказательства правомерности проведенных операций, в том числе при рассмотрении споров в суде.
- 4.6. Клиент не имеет права передавать Потребительскую карту и/или ПИН в пользование кому бы то ни было, ни при каких условиях. В случае передачи Потребительской карты и/или ПИН третьим лицам, все израсходованные с использованием Потребительской карты суммы будут списаны со Счета Потребительской карты Клиента в соответствии с Общими условиями по Потребительской карте.
- 4.7. Проведение операций в сети Интернет с использованием Потребительской карты запрещено.
- 4.8. Проведение операций по снятию наличных денежных средств через пункты выдачи наличных и банкоматы возможно только с использованием Visa Instant Issue, Visa Classic Unembossed, Cosmopolitan-VISA Classic в пределах установленного Банком лимита на выдачу наличных денежных средств. Снятие наличных денежных средств с использованием Сетевой потребительской карты возможно только при выдаче положительного остатка денежных средств при закрытии Счета Потребительской карты в Отделении Банка. Снятие наличных денежных средств через банкоматы, а также совершение операций посредством импринтера с использованием Cosmopolitan-VISA mini невозможно.
- 4.9. При снятии наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных денежных средств и в банкоматах Банка, Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами. При снятии наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных денежных средств и в банкоматах сторонних банков взимается комиссия за обеспечение выдачи наличных денежных средств по потребительской карте через банкомат или пункт выдачи наличных стороннего банка со Счета Потребительской карты, а так же дополнительная комиссия, размер которой определяется непосредственно банком, которому принадлежит данный пункт выдачи наличных или банкомат.
- 4.10. Банк вправе устанавливать дополнительные ограничения на снятие наличных денежных средств.
- 4.11. Сетевая потребительская карта может быть использована Клиентом для совершения Расходных операций только в тех торгово-сервисных предприятиях, с которыми Банк заключил соглашение о приеме Сетевых потребительских карт.
- 4.12. Операции с использованием Потребительской карты осуществляются в соответствии с порядком, действующим в торгово-сервисном предприятии/банке, принимающем Потребительскую карту.
- 4.13. При совершении операций с использованием Потребительской карты производится Авторизация.
- 4.14. При проведении Авторизации в авторизационной базе Банка Платежный лимит уменьшается на сумму проведенной Расходной операции, при этом сумма проведенной операции блокируется (резервируется) на Счете Потребительской карты.
- 4.15. При отказе Клиента от совершенной операции с использованием Потребительской карты в день совершения такой Расходной операции, торгово-сервисное предприятие производит расчет с Клиентом за услуги, по которым ранее была произведена Авторизация на сумму залогового платежа, торгово-сервисное предприятие должно произвести отмену Авторизации с оформлением и предоставлением Клиенту документа, подтверждающего отмену Авторизации. В случае если торгово-сервисное предприятие не произвело отмену Авторизации все последующие Авторизации в течение 21 (Двадцати одного) календарного дня будут проводиться в рамках Платежного лимита, за вычетом заблокированной суммы.
- 4.16. При не поступлении в Банк по истечении 21 (Двадцати одного) календарного дня документов (в электронном виде), подтверждающих совершение Расходной операции, сумма такой Расходной операции будет разблокирована автоматически.
- 4.17. При получении подтверждения о совершении Расходной операции с использованием Потребительской карты Банк списывает со Счета Потребительской карты, денежные средства в порядке, предусмотренном Общими условиями по Потребительской карте.
- 4.18. Осуществление операций с использованием Потребительской карты в валюте, отличной от валюты Счета Потребительской карты, осуществляется на тех же условиях и в те же сроки, что и операции в валюте Счета Потребительской карты.
- 4.19. При совершении Расходной операции Клиент обязан поставить свою подпись в специально отведенном месте на документе по операциям с использованием карты, удостоверившись в соответствии суммы, указанной в нем, сумме совершенной Расходной операции. Не допускается подписание документа по операциям с использованием карты, в котором не проставлена сумма совершаемой операции.
- 4.20. Кассиром торгово-сервисного предприятия/банка, принимающего Потребительскую карту, производится сличение подписей на документе по операциям с использованием карты и на Потребительской карте. В случае расхождения подписей, кассир имеет право отказать Клиенту в проведении Расходной операции.
- 4.21. Клиент обязан сохранять все документы, связанные с совершаемыми операциями с использованием Потребительской карты, и предъявлять их Банку по его требованию.
- 4.22. Банк не несет ответственность за коммерческие разногласия между Клиентом и торгово-сервисным предприятием/банком, принимающим Потребительскую карту, в частности, за разногласия, возникающие в связи с низким качеством товара или обслуживания. Банк не ответственен за товары и услуги, предоставленные Клиенту соответствующим торгово-сервисным предприятием. Если покупка возвращена полностью или частично, то возврат денежных средств производится только путем безналичного перевода на Счет Потребительской карты. Возврат денежных средств за покупку/услугу осуществляется торгово-сервисным предприятием путем оформления документа по операциям с использованием карты о возврате товара.
- 4.23. Регистрация процессинговым центром Банка или соответствующей платежной системой Расходной операции является основанием соответствующего изменения в безакцептном порядке (без дополнительного распоряжения Клиента) Платежного лимита на момент совершения Расходной операции.
- 4.24. Регистрация банкоматом, либо электронным терминалом, либо иным способом Расходной операции с применением ПИН является безусловным подтверждением совершения Расходной операции Клиентом и основанием для списания суммы Расходной операции со Счета Потребительской карты.
- 4.25. Для выяснения споров по невозврату денежных средств на Счет Потребительской карты после отмены услуг/возврата товара Клиент обязан предоставить в Банк, оформленный в торгово-сервисном предприятии слип/чек возврата или письмо от торгово-сервисного предприятия с указанием всех реквизитов оригинальной операции.

5. УТРАТА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КАРТЫ

- 5.1. Клиент обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения Утраты Потребительской карты.

- 5.2. В случае обнаружения Утраты Потребительской карты или незаконного использования Потребительской карты, а также в случае, если Клиент подозревает возможность возникновения подобных ситуаций, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк для приостановления операций с использованием Потребительской карты, письменно предоставив соответствующее заявление в Отделение Банка, или устно по круглосуточным телефонам Телефонного центра, указанным в Разделе 6 Правил. При обращении в Телефонный центр, производится Идентификация и Аутентификация Клиента, в порядке, предусмотренном Общими условиями по Потребительской карте.
- 5.3. В случае приостановления операций с использованием одной из карт Cosmopolitan-VISA производится одновременное блокирование карты Cosmopolitan - VISA Classic либо Cosmopolitan-VISA mini соответственно.
- 5.4. В сообщении об Утрате Потребительской карты, направляемом Клиентом в Банк, должны быть самым подробным образом изложены все обстоятельства Утраты Потребительской карты, а также сведения, которые стали известны Клиенту о незаконном использовании Потребительской карты. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию в распоряжение компетентных органов для проведения необходимого расследования. В свою очередь, Клиент обязан предпринять все доступные меры, чтобы способствовать розыску и нахождению утраченной Потребительской карты.
- 5.5. В случае Утраты Потребительской карты за рубежом, Клиент обязан, помимо извещения Банка согласно п.п. 5.2.-5.3. Правил, сделать об этом заявление в полицию или консульский отдел Российской Федерации в стране, на территории которой произошла Утрата Потребительской карты, при этом квитанция о приеме заявления (копия протокола о правонарушении) должна быть предъявлена Клиентом в Банк.
- 5.6. После получения Банком от Клиента сообщения об Утрате Потребительской карты, ответственность Клиента за дальнейшее использование Потребительской карты прекращается, за исключением случаев, когда Банку стало известно, что незаконное использование Потребительской карты имело место с согласия Клиента.
- 5.7. В случае Утраты Потребительской карты Cosmopolitan-VISA mini, карта Cosmopolitan-VISA Classic подлежит обязательному перевыпуску.
- 5.8. При обнаружении ранее утраченной Потребительской карты, Клиент обязан немедленно сообщить об этом в Банк и следовать инструкциям Банка.

6. ТЕЛЕФОНЫ ТЕЛЕФОННОГО ЦЕНТРА:

Для Москвы: **(495) 786-26-86**

Для регионов: **8-800-200-30-30**