

Памятка Клиенту

Общие положения

- Пластиковая карта (Карта) является собственностью Банка и возвращается Клиентом в Банк по завершении срока ее действия (срок действия прекращается автоматически по истечении последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты).
- При получении Карты, проверьте не повреждена ли она, обязательно распишитесь шариковой ручкой на стороне, предназначенной для подписи (в противном случае Карта может быть не принята к обслуживанию).
- ПИН (персональный идентификационный номер) - четырехзначное число, скрытое в ПИН-Конверте. При получении ПИН обязательно проверьте конверт чтобы он не был вскрыт, либо поврежден ПИН-код необходимо держать в тайне и хранить ПИН-конверт отдельно от Карты. При утрате ПИН не восстанавливается. Он используется для идентификации держателя Карты при проведении операций (получение наличных, оплата товаров/услуг) в электронных устройствах - банкоматах и терминалах.

Рекомендации:

- Не держите Карты рядом с источниками излучения магнитных волн, сведите к минимуму контакт с острыми предметами (лента может быть размагничена или повреждена).
- При выдаче денег, механизм банкомата ожидает ваших действий 20-30 секунд. Если наличность не изъята, она уйдёт назад в устройство (аналогичное произойдет с забытой Клиентом картой). Для возврата на счёт непополненной суммы, Вам необходимо обратиться в банк для написания официального заявления-претензии.
- Во избежание использования Вашей Карты другим лицом не пишите ПИН - код на Карте.
- Ни при каких обстоятельствах не вводите ПИН-код в сети ИНТЕРНЕТ, он не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией.

Меры безопасности от мошенничества

- Не передавайте Карты в пользование третьим лицам, за исключением сотрудников торгово-сервисных учреждений и банков для проведения операций по карте, **НО** при этом требуйте проводить её в Вашем присутствии. В случае возникновения подозрений в том, что содержащиеся на Карте сведения могли быть скопированы, немедленно свяжитесь с банком по контактными телефонам указанным на Карте (лучше их запомнить).
- При использовании Карты для оплаты товаров/услуг подписывайте распечатанный терминалом чек, предварительно проверив правильность указания суммы и валюты платежа. Сотрудники торговых и сервисных предприятий при оформлении платежа с использованием Карты вправе потребовать от Вас предъявления документа, удостоверяющего личность.
- Ни при каких обстоятельствах не давайте информацию о Карте: ее номер, срок действия, три последние цифры на поле для подписи (код CVV2) и ПИН-код для участия в рекламных акциях, лотереях. Отказывайте абонентам требующим данные Вашей Карты с помощью мобильного либо стационарного телефона, писем, передачи сообщений в сети Интернет, на неизвестных сайтах.
- Не используйте платежную Карту для оплаты, если кассир или торговая точка вызывают у Вас недоверие.
- При выездах за рубеж целесообразно устанавливать ограничения/лимиты на осуществление операций по количеству/сумме, выпустить дополнительные карты(с лимитом средств) для расчетов в Интернет.

В случае потери, / кражи Карты

- Прежде всего, как можно быстрее сообщите о случившемся в Альфа-Банк по телефону: (044) 590 37 37, 0 800 50-25-50 звонки по Украине со стационарных телефонов бесплатные, тел: 0 44 581-11-62 звонки из-за границы.
- Для того чтобы заблокировать Карту, сообщите оператору Ваше фамилию, имя и отчество, а так же кодовое слово-«пароль». Ответьте на его вопросы по Вашей идентификации и обязательно уточните фамилию, имя и отчество оператора, принявшего Ваше сообщение.
- Обратитесь в любое отделение Альфа-Банка и напишите заявление. Как можно подробнее изложите обстоятельства утери или хищения Карты, а также сведения о ее незаконном использовании, если вам стало об этом известно. После получения банком заявления Ваша ответственность за дальнейшее использование Карты прекращается.
- Если Карта была украдена, заявите о случившемся в органы правопорядка. Если Карта была утеряна за рубежом, также заявите о происшедшем в консульский отдел Украины этой страны. При этом копию заявления (протокола) необходимо представить в Банк.

Контроль операций по Карте

- Регулярно, не реже одного раза в месяц, сверяйте данные из отчета по счету Вашей Карты с документами, подтверждающими оплату. В случае выявления списания сумм операций, осуществление которых не было санкционировано, незамедлительно обращайтесь в Банк
- Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской Карты подключитесь к услуге SMS-информирования, которая обеспечит круглосуточный контроль над операциями. В случае, если проведение операции не было Вами санкционировано, Вы можете оперативно заблокировать Карту.

Дополнительную информацию Вы можете получить круглосуточно по телефону контакт-центра Альфа-Банка: 0-800-50-25-50 (звонки со стационарных телефонов в пределах Украины бесплатные)