



## ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯМ БАНКОВСКИХ КАРТ АО АКБ «Алеф-Банк», А ТАКЖЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ДИСТАНЦИОННЫХ СИСТЕМ

### Уважаемые Держатели Банковских карт АО АКБ «Алеф-Банк»!

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с материалами Памятки держателям банковских карт АО АКБ «Алеф-Банк», а также пользователям Системы «Алеф Online» (далее – «Памятка») перед тем, как использовать Вашу Банковскую карту для совершения платежей, или снятия наличных денежных средств. Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность Вашей Банковской карты, в частности ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

**Банковская карта является собственностью Банка и предоставляется Держателям во временное пользование. Срок действия Банковской карты указан на лицевой стороне карты. По истечении срока действия, Банковская карта не действительна.**

Все Банковские карты, эмитируемые Банком, имеют логотип Банка (признак принадлежности Банку), а также предусмотренные Правилами Платежных систем защитные признаки (голограмму, VIN, полосу для подписи и т.п.).

На официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.alefbank.ru](http://www.alefbank.ru) Вы можете ознакомиться с условиями использования Банковских карт, продуктами и Тарифами Банка. Подробную консультацию о продуктах и услугах Банка можно также получить в отделениях/филиалах Банка, либо по телефону: + 7 (495) 411-77-47 или 8-800-500-77-47 (звонок по России бесплатный).

Возможность круглосуточного доступа Держателей Банковских карт к Службе клиентской поддержки Процессингового Центра Банка предоставляется по телефону: + 7 (495) 232-37-23 или 8-800-500-77-47 (звонок по России бесплатный).

В соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 N177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» все денежные средства на любом банковском счете, открытом в Банке для совершения операций с использованием Банковских карт, застрахованы.

## УСЛОВИЯ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

### Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН-код и одноразовые персональные коды для совершения операций в сети Интернет третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, работникам Банка и иных кредитных организаций, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании Банковской карты, держите свой мобильный телефон в поле зрения.
2. ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от Банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте Банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на Банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать Банковскую карту. Использование Банковской карты не её Держателем, чье имя и фамилия указаны на Банковской карте, запрещено. Во избежание использования Вашей Банковской карты другим лицом храните ПИН-код и одноразовые пароли для совершения операций в сети Интернет отдельно от Банковской карты, не пишите ПИН-код на Банковской карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

4. При получении Банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя Банковской карты. Это снизит риск использования Банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Банковской карты. Не подвергайте Банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон АО АКБ «Алеф-Банк» — эмитента Банковской карты указан на оборотной стороне Банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Службы клиентской поддержки Процессингового центра Банка и номер Банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по Банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством СМС-сообщений или иным способом).
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о Банковской карте (в том числе ПИН-кода) не сообщайте их. Позвоните в офис Банка и сообщите о данном факте.
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
10. В целях информационного взаимодействия с Банком необходимо использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в офисе Банка.
11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты Банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.  
В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если Банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Офис банка, в котором Вы получали Банковскую карту, и следовать указаниям работника Банка. До момента обращения в Банк, Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.
12. Держатель не вправе передавать свою Банковскую карту и/или ПИН-кода в пользование другим лицам. В целях безопасности Держатель обязан хранить номер ПИН-кода отдельно от Банковской карты. Операции с использованием ПИН-кода признаются совершенными Держателем и оспариванию не подлежат. Будьте внимательны и не передавайте личные данные третьим лицам.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ**

### **Рекомендации при совершении операций с Банковской картой в банкомате**

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях кредитных организаций, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

Прежде чем провести по Банковской карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы,

соответствующей Вашей Банковской карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода для Банковских карт с магнитной полосой и пяти – для Банковских карт со встроенным микропроцессором (чипом) все операции с вводом ПИН-кода по Банковской карте будут возможны не ранее следующего календарного дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, Банковскую карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). Время для получения Банковской карты и денежных средств из банкомата ограничено.

Возврат денежных средств и карты сопровождается звуковым предупреждением и подачей светового сигнала (за исключением отдельных видов банкоматов). Если банкомат задержал Вашу Банковскую карту, Вам необходимо срочно заблокировать Банковскую карту. Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей Банковской карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки банкомата в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.
3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, ПИН-код следует вводить так, чтобы он не был доступен для просмотра посторонним лицам. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.
4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема Банковских карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
5. В случае если клавиатура или место для приема Банковских карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате или по телефону, указанному на Вашей Банковской карте.
6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Банковскую карту в банкомат. Если Банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
7. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку “Отмена”, и дождаться возврата Банковской карты.
8. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.
9. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
10. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Банковской картой в банкоматах.

### **Рекомендации при использовании Банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

1. Не используйте Банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Не передавайте Банковскую карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

2. Требуйте проведения операций с Банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Банковской карте.
3. При использовании Банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца Банковской карты предоставить документ, удостоверяющий личность, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте данные операции, указанные на чеке: номер карты, сумму и дату операции, наименование торговой точки.
4. В случае если при попытке оплаты Банковской картой имела место «неуспешная» Финансовая операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.
5. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).
6. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисном предприятии по Вашей Банковской карте, должна быть проведена операция по зачислению средств на Банковскую карту – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Требуйте сделать возврат на Банковскую карту в Вашем присутствии и непременно сохраните кредитовый чек (слип). 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.
7. Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Банковской карты.  
Банк не несет ответственность за отказы в приеме Банковской карты к обслуживанию со стороны организаций торговли/ услуг, за ошибки, допущенные по вине третьих лиц, а также за невозможность использования Банковской карты в ситуациях, не контролируемых Банком и связанных со сбоями в работе внешних систем.  
Банк не несет ответственность за сохранность данных, известных только Держателю Банковской карты (ПИН-код, одноразовые персональные коды для совершения интернет операций). В случае, если эти данные стали известны третьим лицам необходимо незамедлительно обратиться в Банк, заблокировать карту и заявить о перевыпуске Банковской карты в связи с компрометацией.

### **Рекомендации при совершении операций с Банковской картой через сеть Интернет**

1. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о Банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия Банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную Банковскую карту, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о Банковской(ом) карте (счете).

7. Обратите внимание на наличие обязательной информации о продавце при оплате Банковской картой в сети Интернет:
  - юридический и фактические адреса, телефон, e-mail для предоставления справочной информации;
  - банковские реквизиты интернет-магазина;
  - описание процедур и сроков оплаты, доставки и возврата платежа в случае возникновения ошибки. До завершения транзакции в сети Интернет, прочитайте условия доставки товара и правила его возврата. Узнайте, можете ли вы вернуть товар, и кто несет расходы по возврату товара. Обычно полные правила и условия публикуются на web-сайте магазина. Если они отсутствуют, то Вам не стоит делать покупку в этом магазине.
8. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях оплаты на них предоставлена на незнакомом Вам языке.
9. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
10. Установите на свой компьютер, а также мобильный телефон антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.
11. Экран мобильного телефона, на номер которого Банком высылаются персональные одноразовые коды, необходимо настроить на блокировку. Разблокировка экрана должна быть возможна только с введением кода, отпечатка пальца, графического ключа и пр. в зависимости от модели устройства. Информация, содержащаяся в СМС-сообщении, не должна быть доступна третьим лицам.
12. В случае возникновения спорной ситуации с организацией торговли (сервиса) сохраняйте любые электронные документы, переписку по электронной почте, касающуюся Ваших попыток разрешения этой ситуации с организацией торговли.

### **Особенности проведения операций в гостинице**

При оплате номера в гостинице/отеле по Банковской карте обратите внимание:

1. Существуют ли международные правила резервирования номера в гостиницах/отелях. Если Вы звоните в гостиницу/отель и бронируете номер на определенный срок с оплатой Банковской картой, то необходимо потребовать выслать по факсу или по электронной почте заказ с указанием реквизитов Банковской карты.
2. Все изменения и аннулирование забронированных услуг должны быть сделаны в письменной форме и отправлены по факсу или по электронной почте, а также подтверждены менеджером гостиницы/отеля во избежание недоразумений. В случае неприбытия в гостиницу/отель до определенного времени следующего дня предполагаемого заезда, бронь обычно считается аннулированной и штрафные санкции составляют стоимость проживания за одни сутки (если иное не предусмотрено условиями бронирования и оплаты услуг конкретной гостиницы/отель).
3. Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы/отеля (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы/отеля, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице/отеле необходимо сообщить в гостиницу/отель об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы/отель, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы/отеля.
4. Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице/отеле, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

5. При выезде из гостиницы/отели:
  - уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;
  - убедитесь в правильности составления счета; сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и при получении Выписки по Счету проверьте правильности списания сумм проведенных операций.
6. Если по условиям бронирования гостиницы/отеля предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице/отеле при досрочном выезде из гостиницы/отеля Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы/отеля вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы/отеля, и фактической стоимостью проживания.

### **Особенности проведения операции аренды автомобиля**

1. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать с банковского счета указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.
2. Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).
3. Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.
4. Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.
5. Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет Держатель Банковской карты.
6. В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.
7. Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на Счет. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по Счету и проверки правильности списания.
8. Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.
9. Во избежание спорных ситуаций по излишне заблокированным суммам на Вашем Счете (за аренду машин или проживание в отеле), Вам необходимо сохранить все документы (Договор аренды, чеки об оплате, счета за проживание и т.д.), которые при необходимости помогут Банку оспорить излишне удержанные с Вашего банковского счета деньги.

### **Информация о возможных рисках при совершении с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее - ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности**

1. При совершении операции оплаты в иностранном ТСП Вы заключаете договор с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения

действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием с Вашей стороны предложения заключить договор на условиях оферты.

2. Вам необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.
3. Вам следует осуществлять взаимодействие с ТСП в соответствии с договором, в том числе в случаях, когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием банковской карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.
4. Отношения между Вами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.
5. При наличии у Вас оснований полагать, что в отношении Вас со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, Вам необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

### **ЛИМИТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ, СОВЕРШАЕМЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ**

Лимиты по операциям с использованием банковских карт - лимиты на операции, связанные со снятием наличных или оплатой покупок, или услуг. Лимиты устанавливаются Банком при выпуске Банковской карты в целях безопасного использования Вашей Банковской картой и зависят от типа Банковской карты.

В целях повышения безопасности Вашей Банковской карты, Банк устанавливает ограничения по следующим типам операций:

- по сумме и количеству операций совершаемым в сети Интернет;
- по сумме и количеству операций, совершаемых в банкоматах с целью получения наличных денежных средств;
- по количеству операций, совершаемых в торгово-сервисной сети.

В случае необходимости данные лимиты можно отменить/восстановить/изменить, обратившись в Банк с письменным Заявлением на установку индивидуальных лимитов по Банковской карте.

### **РЕКОМЕНДАЦИИ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ/УСЛУГ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ 3D-SECURE**

#### **Краткое описание технологии**

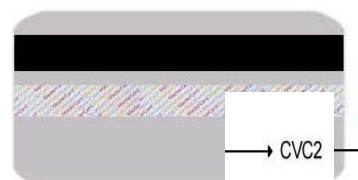
3D-Secure – технология обеспечения безопасности платежей по картам в сети Интернет, являющаяся частью программ Платежных систем.

3D-Secure позволяет однозначно идентифицировать Держателя Банковской карты, осуществляющего операцию, и снизить риск мошенничества по Банковской карте.

Подключение Банковской карты АО АКБ «Алеф-Банк» к технологии 3D-Secure для совершения операций оплаты товаров/услуг, приобретаемых в интернет-магазинах и онлайн-сервисах, поддерживающих данную технологию, является обязательным для всех Держателей Банковских карт АО АКБ «Алеф-Банк». Совершение платежей с использованием технологии 3D-Secure доступно только для Держателей, подключивших услугу СМС-информирования.

#### **Как работает технология 3D-Secure:**

- На первом этапе запрашиваются данные: номер карты, срок ее действия, имя Держателя Банковской карты и код проверки ее



подлинности (цифровой код на обратной стороне карты CVV2 или CVC2<sup>1</sup>).

- На втором этапе используется протокол 3D-Secure. Сайт магазина делает переадресацию на страницу банка-эмитента карты, после чего предлагается ввести одноразовый код подтверждения<sup>2</sup>. Одноразовый код подтверждения направляется Держателю в виде СМС-сообщения на мобильный телефон при условии подключения услуги СМС-информирования.
- Вся передаваемая Держателем информация сохраняется на защищённом сервере, и интернет-магазин не имеет к ней доступа.

### Как узнать, что интернет-магазин поддерживает технологию 3D-Secure?

Технологию безопасных платежей поддерживают более 300 000 интернет-магазинов и онлайн-сервисов по всему миру. Онлайн-магазины, которые принимают платежи строго с использованием 3D-Secure, можно узнать по размещённым на сайте логотипам:



### Как оплачивать товары и услуги в Интернете картой, подключенной к 3D-Secure?

1. Убедитесь, что интернет-магазин или онлайн-сервис поддерживает технологию 3D-Secure. Помните, что если указанная технология на сайте не поддерживается, то риск компрометации данных Вашей Банковской карты значительно выше.
2. Заказывая товар или услугу в Интернете, выберите способ оплаты Банковской картой.
3. Укажите на сайте данные, которые запрашиваются:
  - номер карты (16 цифр на лицевой стороне Банковской карты),
  - CVV2 (три цифры на оборотной стороне карты, на полосе для подписи),
  - фамилию и имя (латинскими буквами, указаны на лицевой стороне карты),
  - срок действия банковской карты (месяц и год, будьте внимательны - не перепутайте местами эти два поля),
  - другие сведения, которые запрашивает интернет-магазин (например, название банка, БИН - первые четыре или первые шесть цифр номера Банковской карты и т.п.)
4. После этого Вы будете переадресованы на страницу ввода одноразового кода подтверждения, который вы получите посредством СМС-сообщения.

**ВАЖНО!** Если в момент совершения операции по Вашей Банковской карте не подключена услуга «СМС-информирование» *Вам будет отказано в проведение платежа.*
5. После ввода одноразового кода подтверждения Банк осуществляет проверку данных. Если Банк идентифицирует Вас как Держателя Банковской карты, а также подтверждает достаточность средств на Вашем счете и отсутствие каких-либо ограничений, то покупка совершается.
6. Затем Вы вновь вернетесь на сайт интернет-магазина, а также получите СМС-сообщение с результатом (успешным или нет) совершения покупки.

<sup>1</sup> **CVV2/CVC2 - (англ. Card Verification Value 2)** – трёхзначный или четырёхзначный цифровой код на обратной стороне карты (в конце панели образца подписи), который используется Клиентом конфиденциально как способ удостоверения распоряжений по операциям с реквизитами карты в сети Интернет.

<sup>2</sup> Уникальный набор символов, предоставляемый Клиенту на номер мобильного телефона. Позволяет подтвердить составление распоряжения уполномоченным на это лицом.



**ВАЖНО!** Срок действия одноразового пароля, полученного в виде СМС-сообщения ограничен 10 (Десятью) минутами с момента его генерации Банком.

## **ДЕЙСТВИЯ ДЕРЖАТЕЛЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ПРИ УТРАТЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ/ СОВЕРШЕНИИ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ**

Банк информирует Клиентов о совершенной с использованием Банковской карты операции в порядке, установленном Договором комплексного банковского обслуживания физического лица в АО АКБ «Алеф-Банк».

Если Клиент не подключил, либо отключил услугу «СМС-информирование», то Клиент соглашается с тем, что Банк вправе не принимать претензии по операциям, совершенным с использованием Банковской карты, о которых он не имел возможности оповестить Клиента.

Днем получения Клиентом Уведомления о совершенной операции с использованием Банковской карты считается день направления СМС-сообщения на предоставленный Клиентом номер мобильного телефона.

### **Действия Держателя, в случае утраты Банковской карты**

**1.** В случае утраты Банковской карты Держатель должен незамедлительно обратиться в Службу клиентской поддержки Процессингового центра Банка по телефону **(495) 232-37-23 или 8-800-500-77-47 (звонок по России бесплатный)** и сообщить о факте утраты Банковской карты с целью ее оперативной блокировки. Держатель сообщает номер утраченной Банковской карты (по возможности), кодовое слово. До момента блокировки Банковской карты Держателем ответственность по операциям, совершенным с использованием Банковской карты, несет Держатель. Чем раньше Вы заблокируете Банковскую карту в случае ее утери, тем меньше вероятность несанкционированного использования Банковской карты злоумышленниками.

**2.** Устное заявление на блокировку Банковской карты Держателя должно быть подтверждено письменным Заявлением на блокировку банковской карты (Приложение №1 к настоящей Памятке), предоставленным Держателем в Банк не позднее первого рабочего дня, следующего за днем устной блокировки Банковской карты.

При наличии документов, подтверждающих невозможность предоставления Держателем оригинала Заявления на блокировку Банковской карты в Банк в установленные сроки, подписанное Держателем Заявление на блокировку Банковской карты направляется в Банк в день устной блокировки Банковской карты одним из следующих способов:

- путем направления скан-копии на электронный адрес [Cards\\_pretenziy@alefbank.ru](mailto:Cards_pretenziy@alefbank.ru).
- по факсу на телефонный номер **+7 (495) 411-77-48**.

При направлении в Банк Заявления на блокировку Банковской карты по факсу, или в виде скан-копии оригинал Заявления на блокировку банковской карты предоставляется в Банк Держателем в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты направления в Банк скан-копии Заявления на блокировку Банковской карты.

**3.** В случае обращения Держателя по факту утраты Банковской карты непосредственно в Банк, Держатель заполняет Заявление на блокировку Банковской карты. Ответственный сотрудник Банка, в случае, если Банковская карта еще не была заблокирована, осуществляет необходимые действия по оперативному приостановлению действия Банковской карты. По заявлению Держателя Банковская карта может быть поставлена в СТОП-ЛИСТ с возмещением расходов согласно Тарифам Банка.

**4.** Если Банковская карта, ранее объявленная в соответствии с письменным заявлением потерянной или похищенной, будет найдена, Держатель обязан вернуть ее в Банк. Использование данной Банковской карты категорически запрещается.

### **Действия Держателя в случае изъятия Банковской карты**

В случае изъятия Банковской карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Обязательно сообщите о факте изъятия Банковской карты в Банк с целью ее блокировки.

## **Действия Держателя в случае несогласия с операцией, совершенной по Банковской карте, в том числе после получения от Банка Уведомления о совершенной по Банковской карте операции**

При обнаружении Держателем факта совершения несанкционированной операции с использованием Банковской карты, в том числе обнаружении Держателем факта утраты Банковской карты/карт, Держатель обязан:

- заблокировать Банковскую карту в порядке и сроки, предусмотренные разделом «Действия Держателя в случае утраты Банковской карты» настоящей Памятки.
- не позднее рабочего дня, следующего за днем блокировки Банковской карты, явиться в Банк и оформить Заявление о несогласии с транзакцией (Приложение №2 к настоящей Памятке). Заявление о несогласии с транзакцией принимается Банком не ранее даты отражения спорной операции в Выписке по Счету карты.

При нарушении Держателем срока предоставления в Банк заявления о несогласии с транзакцией Банк не возмещает Держателю сумму Финансовой операции, совершенной без согласия Держателя.

Банк рассматривает поступившее от Держателя заявление о несогласии с транзакцией в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней, а в случае если претензия связана с исполнением поручения на трансграничный перевод – в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения письменной претензии от Держателя.

Банк оставляет за собой право удержать комиссию за необоснованную претензию согласно Тарифам Банка.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ КЛИЕНТАМ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В ДИСТАНЦИОННЫХ СИСТЕМАХ**

### **1. Общие меры безопасности:**

- 1.1.** Для исключения Компрометации Вашей финансовой информации и хищения средств, **настоятельно не рекомендуем** Вам подключать к услугам Банка номера телефонов, которые Вам не принадлежат.
- 1.2.** При утрате мобильного телефона или иного мобильного устройства, используемого с абонентским номером подвижной радиотелефонной связи, на который Банк направляет Одноразовые пароли и (или) на которое установлена Мобильная версия Системы «Алеф Online» Вам следует **незамедлительно** обратиться к своему оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Отделение Банка для блокировки доступа к Дистанционным системам.
- 1.3.** При смене номера телефона Вам необходимо **незамедлительно** обратиться в Отделение Банка и сообщить о смене номера путем подачи соответствующего заявления.
- 1.4.** При внезапном прекращении работы SIM-карты необходимо **незамедлительно** обратиться к своему оператору сотовой связи за уточнением причин – в отношении Вас возможно проведение мошеннических действий третьими лицами.
- 1.5.** Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон/устройство без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование Одноразовых паролей и (или) Мобильной версии Системы «Алеф Online».
- 1.6.** Не устанавливайте на мобильный телефон или на устройство, на которое Банк направляет Одноразовые пароли и (или) на котором установлена Мобильная версия Системы «Алеф Online», приложения по ссылкам, полученным от неизвестных Вам источников. **Помните, что Банк не рассылает своим Клиентам** ссылки или указания на установку приложений через SMS/MMS/e-mail-сообщения.
- 1.7.** Используйте только надежные и проверенные точки Wi-Fi. Не рекомендуется подключаться к популярным и/или бесплатным точкам доступа Wi-Fi, если Вы не уверены в достоверности имени точки доступа. Обращаем Ваше внимание, что точки доступа Wi-Fi, для подключения к которым не требуется ввод пароля, могут представлять повышенную опасность в связи с возможными действиями мошенников, направленными на получение доступа к Вашим персональным данным.

## **2. Обеспечение безопасности Идентификатора, Пароля, Одноразовых паролей, используемых при работе в Дистанционных системах:**

**2.1.** Вход в Дистанционные системы осуществляется путем ввода Идентификатора и Пароля.

**Никакой иной информации для входа в систему вводить не требуется.**

Если при входе в Дистанционную систему Вам предлагается ввести любую иную персональную информацию или дополнительные сведения (номера банковских счетов, номер мобильного телефона или другие данные), **это указывает на мошенничество!** В данном случае необходимо немедленно прекратить сеанс работы в Дистанционной системе и срочно обратиться в Банк.

**2.2.** При получении от Банка Одноразового пароля (SMS-сообщения или PUSH-уведомления) на номер мобильного телефона/мобильное устройство **внимательно ознакомьтесь с информацией в сообщении/уведомлении**: все реквизиты операции в направленном Вам сообщении/уведомлении должны соответствовать той операции, которую Вы собираетесь совершить. Только после того как Вы убедились, что информация в этом SMS-сообщении/PUSH-уведомлении корректна, можно вводить Одноразовый пароль.

**2.3.** Банк **никогда не запрашивает** Одноразовые пароли **для отмены** операций или шаблонов в Дистанционной системе. Если Вам предлагается ввести Одноразовый пароль для отмены операции, в том числе и той, которую Вы не совершали, Вам необходимо прекратить сеанс работы в Дистанционной системе и срочно обратиться в Банк.

**2.4.** **Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свои Одноразовые пароли никому, включая работников Банка.** Помните, что, вводя Одноразовый пароль, Вы даёте Банку право и указание провести операцию с указанными в SMS-сообщении/PUSH-уведомлении реквизитам.

## **3. Обеспечение защиты устройств, которые Вы используете для доступа к Системе «Алеф Online»:**

- используйте современное антивирусное программное обеспечение и следите за его регулярным обновлением;
- регулярно выполняйте антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ;
- своевременно устанавливайте обновления операционной системы, рекомендуемые компанией-производителем;
- используйте дополнительное лицензионное программное обеспечение, позволяющее повысить уровень защиты вашего устройства
- персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских компонент, программы защиты от «СПАМ» - рассылок и пр.;
- не используйте мобильный телефон для доступа к Системе «Алеф Online», для этого существует Мобильная версия Системы «Алеф Online».

**Завершение работы с Системой «Алеф Online» выполняйте путем выхода, используя соответствующий пункт меню.**

## **4. Обеспечение защиты устройств, которые Вы используете для доступа к Мобильной версии Системе «Алеф Online»:**

- используйте только официальные Мобильные приложения Банка, доступные в официальных магазинах приложений производителей мобильных платформ;
- своевременно устанавливайте доступные обновления операционной системы и приложений на Ваш мобильный телефон/устройство;
- используйте антивирусное программное обеспечение для мобильного телефона/устройства, своевременно устанавливайте на него обновления антивирусных баз.
- не устанавливайте на свой мобильный телефон/устройство нелегальные операционные системы, так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем мобильной платформы. В результате Ваш телефон становится уязвимым к заражению вирусными программами;

- не переходите по ссылкам и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие в SMS-сообщении, PUSH-уведомлении или по электронной почте, в том числе от имени Банка;
- установите на мобильном телефоне/устройстве пароль для доступа к устройству, данная возможность доступна для любых современных моделей телефонов/смартфонов.

**Завершайте работу с Мобильной версией Системы «Алеф Online», путем закрытия мобильного приложения.**

## **ДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ДИСТАНЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЙ ОПЕРАЦИИ**

Банк информирует Клиента о совершении операции с использованием Дистанционных систем в порядке и сроки, установленные Договором комплексного банковского обслуживания физического лица в АО АКБ «Алеф-Банк».

При обнаружении факта совершения несанкционированной Расчетной операции или несогласия с Расчетной операцией, отраженной в Уведомлении, Клиент обязан незамедлительно позвонить в Банк по указанному на сайте Банка номеру, сообщить кодовое слово и заблокировать Расчетные операции по Дистанционным системам, а также не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления, явиться в Банк и написать Заявление о несогласии с транзакцией, проведенной с использованием Дистанционных систем (Приложение №3 к настоящей Памятке).

При наличии документов, подтверждающих невозможность предоставления Клиентом оригинала Заявления о несогласии с проведенной с использованием Дистанционной системы операцией в отведенный Банком срок, подписанное Клиентом заявление, направляется в Банк не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления, в котором отражена операция, оспариваемая Клиентом, одним из следующих способов:

- путем направления скан-копии на электронный адрес: Cards\_pretenziy@alefbank.ru.
- по факсу на телефонный номер +7 (495) 411-77-48.

При направлении в Банк заявления о несогласии с проведенной с использованием Дистанционной системы Расчетной операцией по факсу или в виде скан-копии, оригинал такого заявления предоставляется в Банк Клиентом в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты направления в Банк копии заявления о несогласии с проведенной с использованием Дистанционной системы операцией.

Банк рассматривает поступившую от Клиента претензию в срок, не превышающий 30 (Тридцати) календарных дней, а в случае если претензия связана с исполнением распоряжения на трансграничный перевод – в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня получения письменной претензии от Клиента.

### **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

Приложениями и неотъемлемой частью настоящей Памятки держателям банковских карт АО АКБ «Алеф-Банк», а также пользователям Дистанционных систем являются:

- Приложение №1 Заявление на блокировку Банковской карты;
- Приложение №2 Заявление о несогласии с транзакцией;
- Приложение №3 Заявление о несогласии с Расчетной операцией.

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА БЛОКИРОВКУ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ АО АКБ «АЛЕФ-БАНК»**

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество)

прошу заблокировать банковскую карту (нужное отметить):

Тип карты:  VISA Electron  VISA Classic  VISA Gold  VISA Platinum  МИР

Срок действия карты: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Валюта ведения счета:  рубли РФ  доллары США  евро

Номер банковской 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 карты:

В связи с:  утерей карты  кражей карты  компрометацией реквизитов карты\*  
иное: \_\_\_\_\_

**Тип блокировки карты:**  Временная блокировка  Блокировка «с изъятием»  
 Постановка в СТОП-лист (оплачивается дополнительно согласно Тарифам Банка)

**Обстоятельства блокировки/утраты карты/компрометации реквизитов карты:**

Дата, время, место (город, страна): \_\_\_\_\_

Обстоятельства: \_\_\_\_\_

Вместе с картой также утрачены (стали доступны посторонним):

Паспорт/заграничный паспорт  Водительское удостоверение  ПИН-код

**Документ, удостоверяющий личность:**

Наименование: \_\_\_\_\_ Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_

Кем выдан: \_\_\_\_\_

Когда выдан: \_\_\_\_\_ Код подразделения: \_\_\_\_\_

**Контактная информация:**

Домашний телефон	Рабочий телефон	Мобильный телефон	E-mail

\*В случае несогласия с транзакцией, обязуюсь в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты направления настоящего Заявления в АО АКБ «Алеф-Банк» (далее - Банк) явиться в Банк и оформить Заявление о несогласии с транзакцией по форме установленной Банком.

Достоверность вышеуказанной информации подтверждаю и согласен (-на) с тем, что Банк и/или его представители имеют право проверить данную информацию. Я предупрежден (-на), что искажение сведений, изложенных в настоящем заявлении, может повлечь ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. Согласен (-на) с тем, что Банк может использовать сведения, содержащиеся в настоящем заявлении, для отправки мне сообщений. Мне известно, что карта, поставленная на блокировку «с изъятием» и/или поставленная в СТОП-лист, разблокированию не подлежит. В случае постановки карты в СТОП-лист, обязуюсь в беспрекословном порядке оплатить данную операцию согласно Тарифам Банка. Комиссию за прекращение расчетов по спец. карт. счету в случае утери/кражи карты/компрометации реквизитов карты, прошу удержать из средств, размещенных на моем спец. карт. счете.

« \_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (Фамилия И.О.)

<b><u>СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:</u></b>	
Место приема заявления:	Дата приема заявления:
ФИО и подпись сотрудника, принявшего заявление: _____ /	
Информация о блокировке банковской карты отправлена в ПЦ в _____ : _____	
« __ » _____ 20__ г.	



**ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕСОГЛАСИИ С ТРАНЗАКЦИЕЙ  
CARDHOLDER DISPUTE FORM**

<b>Банк:</b>	АО АКБ «Алеф-Банк»	<b>Город:</b>	Москва	<b>Филиал/отделение:</b>	Головное
<b>Bank:</b>	Alef-Bank	<b>City:</b>	Moscow	<b>Branch:</b>	Head office

<b>Адрес:</b>	
<b>Address:</b>	

<b>Держатель карты:</b>	
<b>Cardholder:</b>	

<b>Адрес:</b>	
<b>Address:</b>	

<b>Рабочий телефон:</b>		<b>Домашний телефон:</b>	
<b>Office telephone:</b>		<b>Home telephone:</b>	

<b>Тип карты:</b>	<input type="checkbox"/> VISA Electron <input type="checkbox"/> VISA Classic <input type="checkbox"/> VISA Gold <input type="checkbox"/> VISA Platinum <input type="checkbox"/> МИР
<b>Card type:</b>	

<b>Карта №:</b>		<b>Счет №:</b>	
<b>Card №:</b>		<b>Account №:</b>	

Я, Клиент Банка, обнаружил транзакции

- в выписке по счету  
 посредством смс уведомления  
с которыми я не согласен. Я заявляю следующее (отметить нужное √):

I am, the client of bank, has discovered:

- in the statement of account transactions  by means of SMS notification on transaction  
with which I disagree. I declare the following (tick √)

- Ни я, ни кто-либо, уполномоченный мною, ни кто-либо, мне известный, не участвовал в совершении транзакции, не получал и не ожидает получения какого-либо товара или услуги в результате этой транзакции (этих транзакций).

I have neither authorized nor participated nor expect to receive any benefit or value as a result of this transaction(s).

- На день операции карта находилась в моем распоряжении.  
The card was in my possession at the time of fraudulent use.

- Моя Карта была утеряна/украдена. Дата: \_\_\_\_\_

Место: \_\_\_\_\_

My card was lost/stolen. Date: \_\_\_\_\_

Location: \_\_\_\_\_

- Моя Карта еще не была получена мною во время совершения этой транзакции.  
My card was never received.

- Сумма торгового чека была изменена с \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_  
The amount of the sales slip was altered from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

Товары или услуги были оплачены иным способом (уточнить, каким): \_\_\_\_\_

Goods/services were paid by another means (specify the details): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *подпись/signature*

Несмотря на то, что я заказал номер в отеле, я отказался от заказа.  
Although I made the reservation with the hotel, I cancelled it.

Я участвовал в одной транзакции на сумму \_\_\_\_\_ на данном Предприятии сервиса/торговли «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., однако, я не участвовал в другой транзакции (других транзакциях).

I did participate in one transaction for \_\_\_\_\_ at the same merchant listed above, however, I did not participate in the other transaction(s).

Я все еще не получил товара (услуги).

I have not received the merchandise (service) up to now.

У меня есть причины полагать, что следующие лица имели доступ к моей Карте, знали номер моей Карты и ПИН без моего на то разрешения.

I have reasons to believe that the following individual(s) had access to my card, knew my account number, knew my PIN without my authorization.

№	Ф.И.О. Full name	Домашний адрес Home address	Телефон Telephone

Другое \_\_\_\_\_  
Other \_\_\_\_\_

Список транзакций, с которыми я не согласен.

A list of disputable transaction(s).

№	Дата транзакции Transaction date	Название предприятия торговли/сервиса Merchant name	Сумма транзакции Transaction amount

Достоверность вышеуказанной информации подтверждаю и полностью согласен (-на) с тем, что Банк может передать настоящее Заявление о несогласии с транзакцией в Платежную систему, участникам Платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании спорной транзакции.

Я информирован (-а) о том, что предоставление мной недостоверной информации по Заявлению о несогласии с транзакцией может повлечь за собой преследование по закону.

Я информирован (-а) о том, что Банк может отказать в рассмотрении Заявления в случае, если оно подано с нарушением сроков, неправильно или неполностью оформлено (в том числе отсутствуют необходимые документы по операции).

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

<b>СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:</b>
------------------------------

Дата и время приема заявления: « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____ по мск
--

ФИО и подпись сотрудника, принявшего заявление: _____ /
---

Дата и время поступления заявления в ОПК: « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____ по мск
---

ФИО и подпись сотрудника ОПК, принявшего заявление: _____ /
---





**Я сдал товар, оплаченный по карте, но сумма, указанная на чеке, подтверждающем возврат товара, на мой счет не зачислена.**

Прилагаемые документы: 1) выписка по счету банковской карты; 2) копия чека, подтверждающего возврат товара.

**Оплаченные мной по карте товары не доставлены в оговоренный срок (оплаченные услуги не предоставлены).**

Прилагаемые документы: 1) выписка по счету банковской карты; 2) копия квитанции об оплате услуг; 3) доказательство, что услуги не были предоставлены (письмо фирмы, сообщение о ее банкротстве и т.п.); 4) заявление держателя карты, в котором должно быть указано, что: а) оплаченные товары не получены в установленный срок (с указанием оговоренного срока) – в случае непоставки товара/неоказания услуги; б) оплаченные услуги не были предоставлены (с указанием оговоренного срока предоставления услуг), так как фирма не смогла (или не захотела) предоставить эти услуги; в) попытки разрешить спор с данной фирмой или компанией, занимающейся вопросами ликвидации, не привели к возврату средств.

**Товары или услуги по указанной транзакции оплачены другим способом.**

Прилагаемые документы: 1) выписка по счету банковской карты; 2) документ, подтверждающий другой способ оплаты; 3) заявление держателя карты, в котором должно быть указано, что оплата товара или услуги в данном торговом учреждении или фирме была произведена другим способом.

**Другое:** \_\_\_\_\_

Прилагаемые документы: 1) держатель карты пишет заявление произвольного содержания и прилагает все имеющиеся у него документы.

В обоснование претензии прилагаю следующие документы:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

Достоверность вышеуказанной информации подтверждаю и полностью согласен (-на) с тем, что Банк может передать настоящее Заявление в Платежную системы, участникам Платежной системы, а также в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании спорной транзакции.

Я информирован (-а) о том, что предоставление мной недостоверной информации по данному Заявлению может повлечь за собой преследование по закону.

Я информирован (-а) о том, что Банк может отказать в рассмотрении Заявления в случае если оно подано с нарушением сроков, неправильно или не полностью оформлено (в том числе отсутствуют необходимые документы по операции).

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

<b>СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:</b>
Дата и время приема заявления: « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____ по мск
ФИО и подпись сотрудника, принявшего заявление: _____ /
Дата и время поступления заявления в ОПК: « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____ по мск
ФИО и подпись сотрудника ОПК, принявшего заявление: _____ /

**Приложение №2**  
**к Заявлению о несогласии с транзакцией**  
(заполняется отдельно по каждой транзакции, совершенной в сети Интернет)

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество)

держатель банковской карты АО АКБ «Алеф-Банк» (нужное отметить ✓):

Тип карты:      VISA Electron    VISA Classic    VISA Gold    VISA Platinum    МИР

Срок действия карты: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Валюта ведения счета:    рубли РФ    доллары США    евро

Номер банковской карты: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- настоящим заявляю следующее:
- Я имею персональный компьютер
  - Я не имею персонального компьютера
  - Я пользовался сетью Интернет ранее:  на работе    дома    через Интернет-кафе (указать наименование и адрес) \_\_\_\_\_
  - Я регулярно использую сеть Интернет:  на работе    дома    через Интернет-кафе (указать наименование и адрес) \_\_\_\_\_
  - Я никогда не пользовался сетью Интернет
  - Я сообщал в течение последних шести месяцев информацию о номере моей карты с целью совершения операции оплаты товара/услуги на следующие сайты сети Интернет:  
1) www. \_\_\_\_\_                                  2) www. \_\_\_\_\_

На момент проведения транзакции(-ий), указанной(-ых) в Заявлении о несогласии с транзакцией, подписанная мной карта, упомянутая выше, находилась в моем распоряжении. Я не совершал и не давал распоряжения на совершение указанной(-ых) транзакции(-ий).

Последний раз я совершал операцию по вышеуказанной карте «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
в \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_.  
(город, наименование торговой точки)    (сумма, валюта)

Я подтверждаю, что в настоящем заявлении указана достоверная информация об использовании мной сети Интернет.  
Я сообщаю, что не давал никому права или разрешения на использование вышеуказанной карты.

Достоверность вышеуказанной информации подтверждаю и полностью согласен (-на) с тем, что Банк может передать настоящее Заявление в Платежную систему, участникам Платежной системы, а также в правоохрнительные органы, если это может помочь в расследовании спорной транзакции.

Я информирован (-а) о том, что предоставление мной недостоверной информации по данному Заявлению может повлечь за собой преследование по закону.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.                                  \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись)    (Фамилия И.О.)

<b>СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:</b>	
Дата и время приема заявления: «__» _____	20__ г. _____ : _____ по мск
ФИО и подпись сотрудника, принявшего заявление: _____ /	
Дата и время поступления заявления в ОПК: «__» _____	20__ г. _____ :
ФИО и подпись сотрудника ОПК, принявшего заявление: _____ /	



### ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕСОГЛАСИИ С РАСЧЕТНОЙ ОПЕРАЦИЕЙ

<b>Банк:</b>	АО АКБ «Алеф-Банк»	<b>Город:</b>		<b>Филиал/отделение:</b>	
--------------	--------------------	---------------	--	--------------------------	--

<b>Адрес:</b>	117218, Москва, ул. Кржижановского, д.21/33, корп.1
---------------	---

<b>ФИО Клиента:</b>	
---------------------	--

<b>Адрес:</b>	
---------------	--

**Документ, удостоверяющий личность:**

Наименование: \_\_\_\_\_

Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_

Кем \_\_\_\_\_ выдан:

Когда \_\_\_\_\_ выдан: \_\_\_\_\_ Код \_\_\_\_\_ подразделения: \_\_\_\_\_

**Контактная информация:**

Домашний телефон	Рабочий телефон	Мобильный телефон	E-mail

<b>Несанкционированная операция произошла после использования</b>	<input type="checkbox"/> Системы «Алеф Online»	<input type="checkbox"/> Мобильной версии Системы «Алеф Online»

<b>Номер счета:</b>	
---------------------	--

Я, Клиент Банка, обнаружил(а), что с использованием Системы «Алеф Online» / Мобильной версии Системы «Алеф Online», совершена (ы) Расчетная (ые) операция (ы), с которой (ыми) я не согласен(а). Я заявляю следующее (*нужное отметить ✓*):

Ни я, ни кто-либо, уполномоченный мною, ни кто-либо, мне известный, не участвовал в совершении Расчетной операции, не получал и не ожидает получения какого-либо товара или услуги в результате этой Расчетной операции (этих Расчетных операций).

Я участвовал(а) в одной Расчетной операции на сумму \_\_\_\_\_ на данном Предприятии сервиса/торговли «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., однако, я не участвовал(а) в другой Расчетной операции (других Расчетных операциях).

Я все еще не получил(а) товар (услугу).

У меня есть причины полагать, что следующие лица имели доступ к моей Системе «Алеф Online» / Мобильной версии Системы «Алеф Online» без моего на то разрешения.

№	Ф.И.О.	Домашний адрес	Телефон

Другое \_\_\_\_\_

Список Расчетных операций, с которыми я не согласен(а).

№	Дата	Название предприятия торговли/сервиса	Сумма

Достоверность вышеуказанной информации подтверждаю и полностью согласен (а) с тем, что Банк может передать настоящее Заявление о несогласии с Расчетной операцией в правоохранительные органы, если это может помочь в расследовании спорной Расчетной операции.

Я информирован (а) о том, что предоставление мной недостоверной информации по Заявлению о несогласии с Расчетной операцией может повлечь за собой неблагоприятные последствия.

Я информирован (а) о том, что Банк может отказать в рассмотрении настоящего заявления в случае, если оно подано с нарушением сроков, неправильно или не полностью оформлено.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

<b>СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:</b>	
Дата и время приема заявления: «___» _____ 20__ г. _____ : _____ по мск	
ФИО и подпись сотрудника, принявшего заявление:	/
Дата и время поступления заявления в ОПК: «___» _____ 20__ г. _____ : _____ по мск	
ФИО и подпись сотрудника ОПК, принявшего заявление:	/