

Экстренная помощь держателям пластиковых карт

Ваша карта похищена или утеряна?

Без промедления сообщите об этом по телефону АО «Банк «Агророс» (8452) 44-33-00 либо по круглосуточному телефону 8-800-700-74-95 в Службу поддержки клиентов ФК "Открытие". Блокировка Карты производится Банком сразу после идентификации Клиента по Кодовому слову.

Занесите вышеуказанные контакты в телефонный справочник своего мобильного телефона!!!

1. Устное заявление об утрате карты должно быть обязательно подтверждено подачей в Банк письменного заявления или передачей сообщения по факсу (8452) 45-48-70 в течение 5 рабочих дней.
2. В случае кражи обязательно заявите об этом в местную милицию/полицию и возьмите документ, подтверждающий кражу карты.
3. Если Вы обнаружили пропавшую карту, о которой ранее заявили как об утерянной или украденной, как можно скорее сообщите об этом в Банк.
4. При утрате основной карты держатели дополнительных карт могут продолжать пользоваться ими до окончания срока действия (если держатель не перевыпускает карту, при перевыпуске дополнительные карты сдаются в Банк).
5. Держатель может в течение 4 дней, не считая дня перевыпуска, заказать новую банковскую карту, оплатив Банку комиссии согласно Тарифам.

Банкомат или кассир не возвращает Вам карту?

1. Вам необходимо связаться с Банком или организацией, установившей банкомат (координаты владельца банкомата обычно указываются на банкомате).
2. В случае изъятия карты кассиром торговой точки или пункта выдачи наличных необходимо срочно связаться с Банком и получить соответствующие инструкции.

Возможные причины:

- Более трех раз вводился ошибочный ПИН-код.
- Несвоевременное реагирование или неточное исполнение инструкций на терминале банкомата.
- Долгое размышление для принятия решения при получении наличных денежных средств в банкомате (более 25–30 секунд), в результате чего карта, оставшаяся в приемном устройстве банкомата, расценивается как забытая и изымается у клиента.
- Использование карты с механическим или электромагнитным повреждением.
- Использование карты, на которой установлен статус на изъятие (украдена, потеряна).

В выписке отражены неправильные суммы?

1. В случае несогласия со списанием обратитесь в свой Банк с заявлением об отказе от спорных операций.
2. Сохраняйте копии платежных чеков по всем совершенным операциям.
3. Регулярно получайте выписки и проверяйте все отраженные в них операции.

Возможные причины:

- Валюта счета не совпадает с валютой операции.
- списание со счета происходит не в день совершения операции, а в день проведения расчетов (обычно на 3–14 день после совершения операции), по курсу на день проведения расчетов.

Вы получили отказ в операции?

1. Попробуйте провести операцию на меньшую сумму, при снятии наличных в банкомате учитывайте комиссию Банка, а в пунктах выдачи наличных помимо комиссии Банка и комиссию обслуживающего банка.
2. Если банкомат временно не работает, обратитесь в ближайший банкомат или банк.
3. В случае необходимости проведения операции на сумму, превышающую лимит, доступный по Вашей карте, необходимо связаться со Службой поддержки клиентов Банка по круглосуточному телефону **8-800-700-74-95**.
4. Попробуйте провести операцию с использованием механического устройства (импринтера), при наличии последнего в торговой точке или пункте выдачи наличных (для всех карт кроме [VISA Electron](#)).

Возможные причины:

- Недостаточно средств на Вашей карте.
- Сбой связи.
- Сумма запроса превышает лимит, доступный по Вашей карте.
- Испорчена магнитная полоса на вашей карте.

В банкомате Вы получили сумму отличную от запрашиваемой?

1. В случае прохождения неудачной операции в банкомате, по вопросу восстановления суммы на Вашем счете обратитесь в свой Банк.

Возможная причина:

- Операция закончилась неудачно (денег Вы не получили, или получили не в полном объеме), но запрошенная сумма списана с Вашего счета.

Вы собираетесь в поездку?

1. Обязательно проверьте срок действия Вашей карты.
2. Убедитесь в том, что Вы хорошо помните PIN-код Вашей карты.
3. Воспользуйтесь Вашей картой в России перед тем, как отправиться за границу.
4. Проверьте остаток средств на карте и пополните свой счет в случае необходимости.
5. Помните о том, что лимит снятия наличных по Вашей карте не должен превышать \$50 000 в месяц, если Вы планируете снимать большую сумму, заблаговременно обратитесь в Банк и напишите соответствующее заявление (на покупки это ограничение не распространяется).

Советы держателям карт

1. Никогда не пишите ПИН-код на карте и не храните его вместе с картой. Никому не сообщайте Ваш ПИН-код.
2. Не допускайте сторонних наблюдателей при снятии наличных из банкомата, при вводе ПИН-кода, а также не прибегайте к помощи посторонних лиц.
3. **Запишите номер Вашей карты и телефоны Банка и всегда имейте эту информацию при себе.**
4. Обращайтесь с Вашей картой так же, как и с наличными: не оставляйте карту в автомобиле или в гостиничном номере.
5. Соблюдайте элементарные правила хранения карты — не подвергайте карту тепловому, электромагнитному или механическому воздействию.
6. Не забудьте забрать Вашу карту после проведения операции. Убедитесь, что возвращенная карта принадлежит Вам. Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке.

7. Не передавайте карту третьему лицу. Использование карты третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение Условий открытия и ведения специальных карточных счетов для осуществления операций с банковскими картами и может повлечь приостановление или прекращение использования банковской картой по инициативе Банка.
8. Не давайте номер Вашей карты для участия в лотереях, рекламных акциях, при телемаркетинге. Доверяйте номер Вашей карты только надежным партнерам.
9. Не используйте карту, которая была объявлена украденной или потерянной.
10. Требуйте проводить операции оплаты товаров и услуг по Вашей карте в Вашем присутствии и при Вашем личном визуальном наблюдении. Не допускайте исчезновения карты из поля Вашей видимости даже на незначительное время. Это необходимо для предотвращения возможных мошеннических действий с Вашей картой вне поля Вашей видимости (дополнительная прокатка слипа по операции, которую Вы не совершали, полное копирование магнитной полосы и изготовление дубликата карты и др.).
11. Храните копии Ваших платежных чеков и сверяйте их с выписками по счету банковской карты.