

Памятка по использованию системы автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России

При обращении в Службу помощи клиентам Сбербанка России по телефонам **(495) 500-00-05 / 788-92-72** или **(800) 200-3-747¹** происходит соединение с системой автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России, позволяющей получать в автоматическом режиме информацию о расходном лимите по карте, а также заблокировать карту и получить по факсу бланк заявления об утрате карты. Кроме того, держатель может соединиться с оператором Службы помощи для получения дополнительной информации по вопросам обслуживания карт, для сообщения об утрате карты (в случае невозможности использования автоматизированной системы) или о подозрении на ее мошенническое использование, а также для установки/изменения списка стран, в которых разрешено использование карты.

Дополнительные телефоны для передачи сообщения об утрате карты или о подозрении на ее мошенническое использование: **(495) 544-45-45/788-92-77** (другие обращения не обслуживаются).

Для работы с системой необходимо перевести телефон в режим тонового набора. В случае отсутствия такой возможности (например, для телефона с диском), звонок будет обслужен оператором Службы помощи (при наличии свободного оператора). Переключение телефона в режим тонового набора (если он предусмотрен) осуществляется переводом переключателя на корпусе телефонного аппарата или нажатием определенной комбинации клавиш телефона. За более подробными инструкциями необходимо обратиться к руководству по эксплуатации телефонного аппарата.

При взаимодействии с системой после перевода телефона в режим тонового набора используются цифровые клавиши, а также клавиша # (решетка) и * (звездочка). Нажатие остальных клавиш игнорируется системой.

Выбор пунктов меню осуществляется цифровыми клавишами и позволяет переходить во вложенные меню или получать информацию. Чтобы вернуться в предыдущее меню или прервать информационное сообщение, необходимо нажать клавишу # (решетка), не нажимая никаких цифровых клавиш. Выбрать нужный пункт меню можно сразу, не дожидаясь перечисления всех остальных пунктов. Использование этого приема позволяет существенно ускорить взаимодействие с системой. Если будет допущено подряд более двух ошибок, сеанс работы с системой будет автоматически завершен.

Нажатием клавиши # (решетка) необходимо подтверждать ввод следующей информации: номера карты, “индивидуальной кодовой последовательности” и номера факса. Нажатие клавиши * (звездочка) аннулирует последние введенные цифры. Если Вы ошиблись при вводе номера карты, “индивидуальной кодовой последовательности” или номера факса, нажмите клавишу * (звездочка) и повторите ввод. При выборе пункта меню нажатие клавиши # (решетка) не требуется, значимой является первая введенная цифра.

Для обеспечения конфиденциальности доступ к услугам автоматической службы помощи предоставляется только после ввода номера карты и “индивидуальной кодовой последовательности” держателя карты, которая рассчитывается, исходя из “контрольной информации” (указанной держателем карты в заявлении на получение карты), по следующему правилу:

используются первые **три** символа “контрольной информации”;

каждой букве соответствует её порядковый номер в русском или английском алфавите, например, букве “А” соответствует цифра “1”, “Ё” - 7, “Й” - 11, “Я” – “33”, латинская “А” – “1”, “Z” – “26” и т.п.; не делается различий между большими и маленькими буквами; каждой цифре “контрольной информации” соответствует эта же цифра; всем остальным символам (дефис, восклицательный знак, пробел и т.п.) соответствует цифра ноль;

длина “индивидуальной кодовой последовательности” должна быть от трех до шести цифр (1-2 цифры на каждый символ “контрольной информации”); если “индивидуальная кодовая

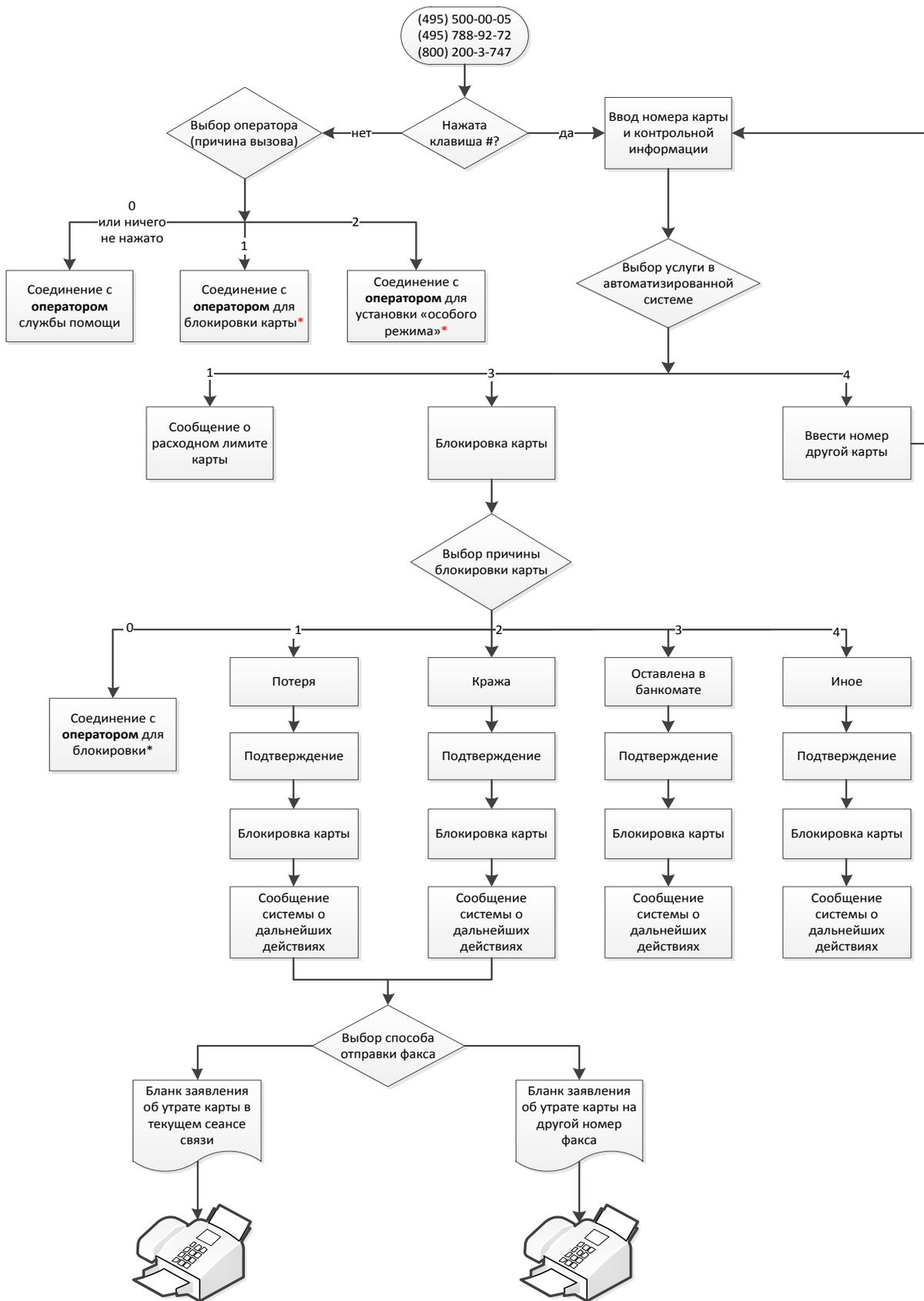
¹ Звонки по телефону (800) 200-3-747 бесплатны для вызывающей стороны и возможны со стационарных телефонов из любого региона России за исключением следующих:
г.Москва, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Республика Ингушетия, Республика Татарстан, Республика Тыва, Республика Хакасия, Чеченская республика.

последовательность” получилась меньше трех символов, необходимо дополнить ее до трех символов нулями справа;

в случае возникновения проблем при расчете “индивидуальной кодовой последовательности”, ее можно узнать, обратившись к оператору Службы помощи.

ВНИМАНИЕ! Если при вводе “индивидуальной кодовой последовательности” будет допущено три ошибки подряд, получение информации посредством системы автоматизированного обслуживания блокируется на 24 часа.

Схема системы автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России



* - другие обращения не обслуживаются

1) Сообщение расходного лимита по карте (клавиша **1**): бесплатная услуга, позволяющая держателю карты узнать сумму денежных средств, доступную в данный момент для проведения операций по карте. Информация предоставляется только при условии правильного ввода “индивидуальной кодовой последовательности”. Если по карте установлен индивидуальный месячный лимит расходования средств, информация сообщается с учетом установленных лимитов.

2) Блокировка карты (клавиша **3**): бесплатная услуга, позволяющая заблокировать карту.

Предоставляется возможность выбора в режиме тонового набора одной из следующих причин блокировки карты:

"потеря" (клавиша **1**),

"кража" (клавиша **2**),

"карта оставлена в банкомате" (клавиша **3**),

"иная причина" (клавиша **4**).

Выбор любой из причин блокировки карты должен быть подтвержден повторным нажатием той же клавиши ("1" – потеря, "2" - кража, "3" - карта оставлена в банкомате, "4" - иная причина) в течение 30 секунд, либо отменен нажатием любой другой цифровой клавиши. Информация о необходимости подтверждения содержится в непрерываемом сообщении, воспроизводимом системой. **После подтверждения блокировки карты необходимо полностью прослушать сообщение о дальнейших действиях.**

Если в качестве причины блокировки карты выбрана “кража” либо “потеря”, предоставляется возможность получить по факсу бланк заявления об утрате карты для последующей отправки его в Службу помощи Сбербанка России. При этом существует два варианта получения бланка:

в текущем сеансе связи (клавиша **1**): при звонке с факсимильного аппарата бланк заявления об утрате карты может быть получен на тот же факсимильный аппарат.

на другой номер факса (клавиша **2**): бланк заявления об утрате карты может быть отправлен на другой факсимильный аппарат, номер которого будет необходимо ввести дополнительно. Номер факса в этом случае надо набирать, как если бы звонок на него осуществлялся из Москвы. Например: на факс в Санкт -Петербург - *8-812-номер факса*, в США - *8-10-1-код штата, номер факса*; и т.п.

Если заблокировать карту в автоматическом режиме не удастся, то необходимо сообщить об этом оператору по телефонам (495) 500-00-05/788-92-72 или (495) 544-45-45/788-92-77 или направить сообщение по факсу **(495) 747-38-88**, указав в нем номер утраченной карты, Ф.И.О. и дату рождения держателя карты, а также телефон, по которому оператор Службы помощи сможет Вам перезвонить.

3) Соединение с оператором (при наличии свободного оператора)

Предоставляется возможность выбора в режиме тонового набора одной из следующих причин обращения:

- по вопросам, связанным с приостановкой действия карты (клавиша **1**),
- по вопросам установки/изменения стран, в которых разрешено использование карты (клавиша **2**),
- по иным вопросам обслуживания карт (клавиша **0** или не нажимать никакую клавишу).

Если Вам не удастся соединиться с оператором Службы помощи, Вы можете направить сообщение по факсу **(495) 747-38-88** или по электронной почте help@sbrf.ru; в сообщении необходимо указать причину обращения, номер карты (по электронной почте – только последние 6 цифр), Ф.И.О и номер телефона, по которому оператор Службы помощи сможет Вам перезвонить.

**Таблица кодировки символов
контрольной информации**

Код символа	Буквы алфавита		Цифры	Любые другие символы
0			0	! ? ; -
1	А	А	1	
2	Б	В	2	
3	В	С	3	
4	Г	Д	4	
5	Д	Е	5	
6	Е	Ф	6	
7	Ё	Г	7	
8	Ж	Н	8	
9	З	І	9	
10	И	Ј		
11	Й	К		
12	К	Л		
13	Л	М		
14	М	Н		
15	Н	О		
16	О	Р		
17	П	Q		
18	Р	R		
19	С	S		
20	Т	T		
21	У	U		
22	Ф	V		
23	Х	W		
24	Ц	X		
25	Ч	Y		
26	Ш	Z		
27	Щ			
28	Ъ			
29	Ы			
30	Ь			
31	Э			
32	Ю			
33	Я			

**Примеры формирования
индивидуальной кодовой последовательности**

КОНТРОЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Индивидуальная кодовая последовательность
Я голосую за мир	3304
ТУ-154	20210
ТУ154	20211
ТУ 154	20210
“ТУ154”	2021
A310	131
101 Долматин	101
А	100
ЯЯ	33330

Пример сеанса связи с системой для получения информации о расходном лимите карты

- услышав приветственное сообщение системы нажать клавишу "решетка" (#) – для перехода в основное меню системы;
- набрать на клавиатуре телефона номер карты;
- нажать клавишу "решетка" (#) – для подтверждения правильности ввода номера карты;
- набрать на клавиатуре телефона “индивидуальную кодовую последовательность”;
- нажать клавишу "решетка" (#) – для подтверждения правильности ввода “индивидуальной кодовой последовательности”;
- нажать клавишу 1 – для получения информации о расходном лимите;
- далее, после слов: “Ваш запрос обрабатывается ...” - сообщается расходный лимит карты, после чего автоматически происходит возврат в основное меню системы;