

ПАМЯТКА

Держателя бюджетной карты ПАО Сбербанк

1. Общие положения

Бюджетная карта (далее - карта) является собственностью ПАО Сбербанк (далее – **Банк**) и предоставляется Вам на определенный срок для использования в качестве электронного средства платежа. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты в формате ММ/ГГ¹. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Для удобства клиента **Банк** автоматически перевыпускает карту до истечения её срока действия, поэтому за 3-5 дней до конца последнего месяца действия карты рекомендуется обратиться в **Банк** для получения перевыпущенной карты с новым сроком действия. Карта не перевыпускается при отсутствии операций с картой в течение установленного периода², предшествующего перевыпуску карты.

Держателем карты является лицо, получившее от **Банка** право на пользование картой, на имя которого выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на полосе для подписи. Без Вашей подписи карта недействительна.

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в **Банк** по требованию **Банка**.

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Информация об адресах устройств самообслуживания **Банка**, Тарифы **Банка**, Условия использования карт, а также Памятка по безопасности при использовании карт размещены на официальном сайте **Банка**- www.sberbank.ru.

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт (ПИН-конверт) с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим для проведения операций с использованием карты в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях через операционно-кассового работника и может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях. Карта может быть выпущена без ПИН-конверта – в этом случае ПИН-код устанавливается Вами в момент выдачи карты в подразделении **Банка**.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, никогда не вводите ПИН-код в сети Интернет. При подозрении, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 11 настоящей Памятки).

Помните, что ни работник **Банка**, ни сотрудник любой другой организации не имеют права требовать сообщить Ваш ПИН-код, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет.

Вы можете изменить ПИН-код по Вашей карте в устройствах самообслуживания **Банка**, в которых предусмотрена соответствующая возможность. Если Вы забыли ПИН-код, обратитесь в подразделение **Банка** для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом.

3. Активация карты

Активация карты, выданной впервые или перевыпущенной, производится сотрудником **Банка** в момент ее выдачи.

Держатель карты может активировать самостоятельно. Это произойдет автоматически при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с вводом ПИН-кода.

Перед поездкой в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал (например, сделать запрос баланса по карте).

4. Защита карты от повреждения

¹ ММ – месяц, ГГ – год.

² Период определяется Условиями использования банковских карт ПАО Сбербанк.

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать для проведения операций, необходимо обратиться в подразделение **Банка** для оформления перевыпуска.

5. Контроль операций по карте

Получить информацию о доступном остатке средств на карте можно в устройствах самообслуживания Банка.

6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств на карту через банкомат с модулем приема денежной наличности, через информационно-платежный терминал или в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с использованием **карты** с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента.

7. Ограничения по карте

В соответствии с Тарифами, **Банк** устанавливает лимиты³ на расходование / внесения денежных средств:

- лимит выдачи наличных денежных средств по карте;
- лимит на прием в устройствах самообслуживания наличной валюты РФ для зачисления на счет предприятия (организации).

С полной информацией о лимитах на проведение операций по картам можно ознакомиться в Тарифах **Банка**.

8. Правила работы с устройствами самообслуживания

К устройствам самообслуживания относятся банкоматы и информационно-платежные терминалы **Банка** и других кредитных организаций.

8.1. Снятие наличных денежных средств

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

При вводе ПИН-кода старайтесь прикрывать его свободной рукой.

Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода карты. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня и не позднее, чем через 2 рабочих дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и чек банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 20-45 секунд будут задержаны банкоматом.

8.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через устройство самообслуживания необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь чека (в некоторых случаях может быть два чека) и возврата карты.

8.3. Если карта задержана устройством самообслуживания

³ Лимит на выдачу наличных денежных средств включает в себя сумму комиссии (при ее наличии), взимаемой с клиента за проведение указанной операции, за исключением операций по расчетному счету, проведенных с использованием корпоративной карты в сети ПАО Сбербанк

Если карта задержана или изъята устройством самообслуживания, необходимо срочно заблокировать карту и обратиться по телефону или адресу, указанному на устройстве, в банк, которому принадлежит устройство, для получения информации о дальнейших действиях.

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

9. Утрата карты

В случае утраты/кражи/изъятия карты или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, необходимо срочно:

- обратиться в Контактный центр **Банка** для блокировки карты
или
- обратиться в отделение Банка по месту ведения расчетного / бизнес-счета.

Письменное заявление об утрате карты должно быть передано в подразделение **Банка по месту ведения расчетного/бизнес-счета предприятия (организации)** в течении 3-х календарных дней.

10. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисном предприятии или пункте выдачи наличных денежных средств, требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Незамедлительно сообщите об изъятии карты в Контактный центр **Банка** для получения информации о дальнейших действиях.

11. Контактный центр ПАО Сбербанк

Телефоны: (495) 500-55-50 – для звонков из любой точки мира
(800) 555-55-50 – для звонков по России

Факс: (495) 747-38-88

E-mail: help@sberbank.ru

Номера телефонов Контактного центра **Банка** указаны на оборотной стороне Вашей карты.

Через систему автоматизированного обслуживания Вы можете получать в тоновом режиме по телефону информацию о доступном остатке, а также заблокировать карту при необходимости.

Специалисты Контактного центра круглосуточно:

- консультируют по банковским продуктам, услугам, условиям их предоставления;
- предоставляют информацию об адресах отделений, банкоматов и терминалов **Банка**, а также о режиме работы подразделений **Банка**;
- принимают сообщения об утрате карт / о подозрении на мошенническое использование карт и консультируют о порядке действий в этих ситуациях;
- дают рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных операций или отказов при обслуживании карты, отвечают на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт;
- устанавливают список стран, разрешенных для использования карты («Индивидуальный особый режим»).

Полный список услуг Контактного центра размещен на сайте **Банка**.

Обращения по вопросам, не требующим приостановки действия карты, а также обращения, не связанные с уведомлением **Банка** о совершении операции без Вашего согласия, могут быть направлены в Контактный центр по факсу или по электронной почте.

В обращениях по электронной почте и факсимильных сообщениях должны быть указаны Ф.И.О. Держателя карты(полностью), дата (число, месяц и год) рождения, место получения карты (город, подразделение **Банка**, в котором открыт счет карты), последние 4 цифры номера карты, тип карты и номер телефона, по которому можно связаться с Держателем карты.

Для получения информации по карте в Контактном центре **Банка** необходимо сообщить специалисту Контактного центра контрольную информацию по карте и, при необходимости, по запросу специалиста - другие персональные данные, указанные в Заявлении на получение карты, и/или информацию по операциям с Вашей банковской картой.

Контрольная информация – это слово или цифры или комбинация букв и цифр, указанные Вами в Заявлении на получение карты. Эта информация одинакова для всех карт, выпущенных на Ваше имя в **Банке**. При изменении контрольной информации по одной из карт, она автоматически изменится для всех карт, выпущенных на Ваше имя.

Если Вы забыли контрольную информацию или хотите ее изменить, необходимо предоставить в подразделение **Банка** по месту обслуживания расчетного / бизнес-счета Заявление на изменение контрольной информации.

Настоятельно не рекомендуется использовать в качестве контрольной информации Ваши персональные данные (любые вариации фамилии, имени, отчества или даты рождения), данные Ваших близких, известные широкому кругу лиц, название организации по месту работы (для зарплатных карт). Не рекомендуется использовать простые последовательности букв, цифр или одинаковые символы (123, абв, 111, ААА). Старайтесь избегать указания общеупотребительных слов и стандартных аббревиатур.

Для получения информации по карте с использованием системы автоматизированного обслуживания, необходимо ввести в тоновом режиме индивидуальную кодовую последовательность – **первые три символа** Вашей контрольной информации, переведенные в цифры согласно порядковому номеру буквы в алфавите. Более подробно схема системы автоматизированного обслуживания, а также порядок перевода контрольной информации в индивидуальную кодовую последовательность описаны на сайте **Банка**.

Также в системе автоматизированного обслуживания может быть использован **Код клиента**⁴ (телефонный ПИН-код) – цифровая последовательность, предназначенная для аутентификации клиента в автоматическом режиме при его обращении в Контактный центр. Код клиента действует для всех карт, открытых на Ваше имя в Банке. Получить или изменить Код клиента можно обратившись в Контактный центр Банка.

Внимание! В целях безопасности используйте Контрольную информацию и Код клиента только при обращении в Контактный центр **Банка**. Ни при каких иных обстоятельствах не сообщайте Контрольную информацию и Код клиента третьим лицам, в том числе обратившимся к Вам от имени **Банка**.

⁴ Информацию о возможности получения и использования Кода клиента можно уточнить в Контактном Центре.