

ПАМЯТКА

Держателя карт ПАО Сбербанк

1. Общие положения

Карта является собственностью ПАО «Сбербанк России» (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/ГГ

1. Карта действительна до последнего дня указанного месяца включительно. Рекомендуется за 3-5 дней до истечения срока действия карты обратиться в **Банк** для получения карты, выпущенной на новый срок действия

2. Карта не перевыпускается при отсутствии операций с картой в течение установленного периода, предшествующего перевыпуску карты.

3 Период определяется Условиями открытия и обслуживания расчетного счета/Бизнес-счета.

4 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 том числе в сети Интернет, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Информация об адресах устройств самообслуживания **Банка**, Тарифы **Банка**, Условиями открытия и обслуживания расчетного счета/Бизнес-счета, а также Памятка по совершению операций в сети интернет 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.

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. Защита карты от повреждения

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.

4. Контроль операций по карте

В случае подключения услуги «СМС-информирование» **Банк** будет направлять Вам СМС-сообщения на мобильный телефон об операциях с картой.

Внимание! При поступлении СМС-сообщения по операции, которую Вы не совершали, необходимо срочно заблокировать карту путем устного обращения в Контактный центр **Банка** и следовать указаниям специалиста, а также в 3(трех)- дневный срок со дня устного обращения в Банк, подать Заявление о спорной транзакции установленной **Банком** формы.

5. Пополнение карты

Пополнение карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

5.1 Пополнение счета карты наличными проводится:

- в любом подразделении **Банка** через операционно-кассового работника с обязательным с использованием **карты** с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность, в рублях РФ;
- через банкомат с модулем приема наличных или информационно-платежный терминал с использованием карты, вводом ПИН-кода.

6. Ограничения по карте

В соответствии с Тарифами **Банк** устанавливает лимиты на расходование денежных средств лимиты на получение наличных денежных средств в банкоматах и подразделениях **Банка и сторонних Банках** в сутки и в месяц;

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

7. Правила работы с устройствами самообслуживания

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

7.1. 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. **Допускается вносить в модуль приема наличных не более 30 купюр за одну операцию.** 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

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. Оплата товаров и услуг

9.1. Общие правила

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам самостоятельно вставить карту в терминал и ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее оплаченных в торгово-сервисном предприятии по Вашей карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром торгово-сервисного предприятия. Обязательно сохраните чек (слип) о возврате покупки. Если сумма операции не поступит на счет Вашей карты в течение 20 дней, обратитесь в **Банк** для оформления письменного обращения о спорной операции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Контактным Центром **Банка**.

9.2. Особенности проведения операций в гостинице

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (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, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию/чеки/счета по бронированию/отказу от бронирования гостиницы.

При выезде из гостиницы:

- 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 **Отчета** по счету карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания, если иное не предусмотрено правилами бронирования

9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля

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.).

Сохраняйте договор аренды, акт приемки-передачи и документы, подтверждающие оплату услуг, в течение 6 месяцев с даты проведения операций, и при получении **Отчета** по карте проверьте правильность списания сумм проведенных операций.

Обратите внимание на то, что гостиницей или компанией, предоставившей в аренду автомобиль, могут быть предъявлены требования о списании оплаты дополнительных услуг/штрафов, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы/возврате автомобиля в течение 90 дней с даты окончания предоставления услуги.

9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (в сети Интернет)

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам: «**Verified by Visa**» и «**MasterCard SecureCode**».

Для проведения операции в сети Интернет, как правило, требуются данные: номер карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на карте, код безопасности – CVV2/CVC2 – три последние цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты. Дополнительно могут быть запрошены название банка, выпустившего карту и адрес, указанный Вами в Заявлении на получение карты.

Внимание! Для проведения операции в сети Интернет не требуется вводить ПИН-код карты!

Сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить в виде СМС-сообщения на Ваш мобильный телефон, подключенный к услуге «Мобильный банк», или распечатав чек со списком паролей в устройстве самообслуживания **Банка**, используя карту и ПИН-код. Чек, полученный в устройстве самообслуживания, содержит 20 одноразовых паролей. Каждый одноразовый пароль, содержащийся в чеке, состоит из 8 цифр и букв латинского алфавита и предназначен для проведения одной операции. СМС-сообщение содержит один одноразовый пароль, состоящий из 6 цифр.

Во избежание неправомерного использования Вашей карты вводите пароль, только если Вы согласны с операцией, которую подтверждаете и реквизиты которой доставлены на Ваш телефон в СМС-сообщении. Храните одноразовые пароли отдельно от карты в недоступном для посторонних лиц месте, не передавайте их для совершения операций другим лицам, в том числе работникам **Банка**. Помните, что в соответствии с Условиями использования банковских карт ОАО «Сбербанк России» Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

В случае утраты чека с паролями Вам необходимо максимально оперативно получить новый чек с одноразовыми паролями или обратиться в Контактный центр **Банка**. После получения нового чека использование паролей из старого чека невозможно.

9.5 Особенности проведения операции по «бесконтактной» технологии

Карты **Банка**, по которым предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, принимаются в точках приема карт, обозначенных логотипами платежных систем «**MasterCard**

PayPass» и «Visa payWave». В торгово-сервисных предприятиях, в которых не установлены терминалы, поддерживающие «бесконтактную» технологию «MasterCard PayPass» и «Visa payWave», карты обслуживаются по «контактной» технологии.

Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - Держатель не передает карту кассиру, а самостоятельно прикладывает ее к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).

Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в торгово-сервисном предприятии.

Совершение операций на сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода либо подписью Держателя карты на чеке терминала. Кассир торгово-сервисного предприятия может попросить клиента предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке. В случае если Держатель карты отказывается ввести ПИН-код, ставить подпись на чеке (при сумме операции свыше установленного банком лимита), предъявить карту для сверки подписей на карте и чеке, либо на предъявленной карте отсутствует подпись Держателя карты, кассир торгово-сервисного предприятия вправе отказать в проведении операции по карте.

Обращаем Ваше внимание на то, что некоторые операции, совершаемые в пределах установленного **Банком** лимита, могут проводиться без авторизации, то есть информация о проведенной операции передается в процессинговую систему **Банка** не во время операции, а несколько позже. В связи с этим, если Вы запрашиваете баланс или мини-выписку по карте сразу после проведения такой операции, данные о ней могут быть не отражены. Соответствующее СМС-сообщение «Мобильного банка» по такой операции будет направлено Вам после поступления данных об операции в процессинговую систему **Банка**.

В соответствии с правилами международных платежных систем операции по оплате проезда в транспортных средствах (автобусы, троллейбусы, метро и т.п.) транспортных компаний, совершаемые с использованием технологии «**MasterCard PayPass**»/«**Visa payWave**» могут проводиться без авторизации и передаваться в **Банк** единой суммой в течение 14 дней с даты проведения первой из них.

9.6 Особенности проведения операций в валюте, отличной от валюты счета карты.

При проведении операции по карте в валюте, отличной от валюты счета карты, производится автоматическая конверсия суммы по курсу **Банка** и курсу международной платежной системы. При этом курс на момент проведения операции может отличаться от курса на момент её обработки в системе **Банка**, что может повлечь разницу между суммой, на которую уменьшен остаток по карте в момент совершения операции, и суммой, фактически списанной со счета карты и отраженной в Отчете по карте. Курсовая разница, если она возникает, списывается со счета карты/возвращается на карту в момент обработки операции в системе **Банка**.

Подробная информация о правилах проведения конверсионных операций по банковским картам изложена в Тарифах **Банка** и размещена на сайте **Банка**.

10. Услуга «Индивидуальный особый режим»

Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте рекомендуется использовать режим ограничения регионов ее использования - «Индивидуальный особый режим». Эта услуга позволяет определить для Вашей карты список стран, в которых Вы собираетесь использовать карту, с возможностью установления для каждой страны необходимого периода действия. Например, Вы можете ограничить регион использования карты Россией, а в случае кратковременного посещения других стран, разрешать использование карты в соответствующем регионе/стране на необходимый период времени. Это снизит риск проведения по карте несанкционированных операций, особенно если Вы посещали или собираетесь посетить страны повышенного риска мошеннического использования банковских карт (например, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония).

Все попытки проведения операций по карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться.

Установить/отменить режим ограничения регионов использования карты, а также изменить список разрешенных стран можно, обратившись в Контактный центр **Банка**.

11. 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

- направить сообщение о блокировке карты с помощью услуги «Мобильный банк»¹³

13 При условии подключения услуги.

14 Для звонков из любой точки мира. Звонок оплачивается по тарифам оператора связи.

15 Звонки по России бесплатны.

или

- заблокировать карту с помощью услуги «Сбербанк Онлайн».

Для оперативной отправки сообщения об утрате карты посредством услуги «Мобильный банк» рекомендуется заблаговременно сформировать шаблон СМС-сообщения и ввести его в память Вашего мобильного телефона, подключенного к услуге «Мобильный банк»:

БЛОКИРОВКА NNNN X

Где NNNN – последние 4 цифры номера Вашей карты

X – цифра, обозначающая причину блокировки:

0 карта утеряна

1 карта украдена

2 карта оставлена в банкомате

3 иное

СМС-сообщение необходимо направить на короткий номер **900**. В ответ **Банк** направит Вам СМС-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки (шесть цифр). Для подтверждения блокировки карты в течение 5 минут необходимо направить на номер **900** СМС-сообщение, содержащее код подтверждения блокировки.

Письменное заявление об утрате карты может быть передано в любое подразделение **Банка**. Сообщить об утрате карты может любое лицо от Вашего имени.

12. 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.

13. Контактный центр ОАО «Сбербанк России»

Телефоны: (495) 500-55-5014

(800) 555-55-5015

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;
- консультируют по вопросам, связанным с предоставлением услуг «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк»;

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 обратиться в подразделение **Банка** по месту подачи Заявления на получение карты и оформить 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**.

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