






ДЕБЕТОВАЯ КАРТА «МИР»: ИНСТРУКЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОМУ И ЭФФЕКТИВНОМУ ПРИМЕНЕНИЮ


 Сибсоцбанк

Банковские пластиковые карты – это удобный финансовый инструмент для безналичных расчетов как в сфере услуг и в обычных магазинах, так и онлайн на интернет-сайтах. При этом с карты всегда можно снять наличные деньги – непосредственно в банке или через банкомат.

 **Удобство.** Это первая из причин, зачем нужна карта. Любую сумму, даже довольно крупную, всегда можно иметь под рукой.

 **Свобода расчетов.** Становятся возможными практически любые расчеты и покупки, посещаете ли Вы магазин лично или предпочитаете совершать покупки на сайте. Для оплаты коммунальных платежей, штрафов и налогов не потребуется даже выходить из дома. Можно ли расплачиваться в дебетовой картой в небольших торговых точках, следует уточнить у продавца.

 **Надежность.** Банковская карта оснащена современным надежным чипом. Кроме того, к ней можно подключить систему оповещений, а значит, контролировать все операции по ней в любое время, что дает дополнительную уверенность. В случае выявления подозрительной активности или утери карты ее следует сразу же заблокировать, позвонив на горячую линию банка.

 **Выгода.** Оплачивайте товары и услуги картой «Мир» и получайте реальные деньги обратно на карту.

- До 20% от суммы оплаты при покупке у партнеров сервиса.
- Широкая сеть партнеров: от крупнейших торговых сетей до магазинов и кафе шаговой доступности, автозаправок, сервисных компаний.

Безопасность карты

1

Не храните пин-код рядом с платежными картами, держите его в секрете. Ни люди в банке, ни продавец, ни даже представитель полиции не должен знать этот секретный код.

2

Не сообщайте посторонним номер своей карты. Люди, которые звонят и просят продиктовать номер карты по какой-либо важной причине, говорят крайне настойчиво и убедительно. Это 100% мошенники.

3

Никому не сообщайте CVV2 / CVC2 (код доступа к интернет-операциям платежной карточкой). Ни по телефону, ни SMS, ни письмом.

4

Никогда не оставляйте карту без надзора! Например, при расчете в кафе просите официанта принести терминал вам, чтобы контролировать весь процесс оплаты.

5

Не вводите данные карты на подозрительных сайтах. Совершайте покупки на сайтах с адресом <https://> и со значком в виде закрытого замочка.

6

Не допускайте, чтобы кто-то смотрел, когда вы вводите пин-код в кассе магазина или в банкомате. Если люди стоят очень близко – попросите их отойти или пропустите вперед нетерпеливых. Набирайте код только когда останетесь наедине с банкоматом/ кассиром.

7

Всегда проверяйте и сохраняйте чеки! Проверяйте, чтобы была указана правильная сумма транзакции, чтобы сверить платежи с остатком на счету. Кроме того, чеки помогают контролировать расходы и подводить итог месяца.

8

Запишите в телефонную книжку номер контактного-центра в случае кражи/ потери пластиковой карты.

Незамедлительно звоните в банк в случае, если:

- карта застряла в банкомате;
- вы не можете найти карту;
- банкомат выглядит подозрительно.

Лучше перестраховаться, чем стать жертвой мошенников и потерять свои деньги.

**Телефоны Контакт-центра:
8-495-924-7500
+7 (383) 363-11-58**

Номера телефонов Контактного центра указаны на оборотной стороне Вашей карты. Специалисты Контактного центра круглосуточно.

**Памятка
Держателя карт «СИБСОЦБАНК» ООО**

1. Общие положения

Карта является собственностью «СИБСОЦБАНК» ООО (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. 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.

Для отказа от автоматического перевыпуска карты, клиенту необходимо, заблаговременно (не менее чем за месяц до окончания срока действия карты) обратиться в Банк с заявлением о прекращении договора.

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 (в отдельных случаях, предусмотренных платежной системой, поле подписи на карте отсутствует).

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.

Особенности обслуживания отдельных видов карт могут регулироваться Дополнительными условиями. Обязательно ознакомьтесь с ними, если это предусмотрено для Вашей карты.

Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, Тарифы Банка, Условия использования карт (в том числе Дополнительные условия по отдельным видам карт), а также Памятка Держателя карт Банка, размещены в подразделениях Банка и на официальном сайте Банка - www.sibsoc.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. 10 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.

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 Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты.

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

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 и информацию о последних операциях по карте можно в устройствах самообслуживания Банка, с помощью Интернет-Банка, а также обратившись в подразделение Банка.

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской карты Вы можете подключить услугу SMS-сообщения на мобильный телефон об операциях по карте, выпущенной к Вашему Картсчету. Данная услуга является платной в соответствии с Тарифами Банка.

Внимание! При поступлении SMS-сообщения по операции, которую Вы не совершали, необходимо срочно заблокировать карту, обратившись в Банк и следуя указаниям специалиста.

5.1 Отчет по карте

Для контроля движения средств по счету карты Банк ежемесячно формирует для Вас выписку по счету (далее-Отчет), который может быть направлен по электронной почте на адрес, указанный Вами в заявлении на получение карты, получен с помощью услуги «Интернет-Банк» или предоставлен Вам в подразделении Банка по месту подачи заявления на получение карты. Способ направления Отчета указывается Вами в Заявлении на получение карты и может быть изменен по обращению в подразделение Банка по месту ведения счета. Если в течение отчетного периода операции по карте не проводились, Отчет не формируется.

В Отчет включаются все операции, проведенные по счету карты за отчетный период, с указанием «даты операции» и «даты обработки»/«даты списания». «Дата операции» – это дата фактического проведения операции с картой, которая может не совпадать с датой обработки/датой отражения операции по счету карты.

В случае неполучения Вами Отчета и при невозможности получения Отчета с помощью услуги «Интернет-Банк», необходимо обратиться в подразделение Банка для получения Отчета.

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, необходимо в сроки, установленные Условиями использования карт «СИБСОЦБАНК» ООО, проинформировать об этом Банк, оформить письменное обращение о спорной операции (претензию). При подозрении на мошенническое использование карты необходимо как можно скорее принять меры, направленные на приостановление действия карты (заблокировать карту).

6. Пополнение счета карты

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

6.1 Пополнение счета карты наличными денежными средствами проводится:

– в любом подразделении Банка через операционно-кассового работника без использования карты с использованием картсчета, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность, владельцем картсчета или иным лицом, в том числе - без доверенности владельца картсчета;

– в любом подразделении Банка через кассового работника с использованием карты с вводом ПИН-кода и предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента;

– через устройства сторонних банков с использованием карты, вводом ПИН-кода.

6.2 Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

– путем перечисления с других счетов как физических, так и юридических лиц, открытых в Банке, или других кредитных организаций.

При оформлении перевода из других кредитных организаций необходимо указать реквизиты Банка и номер картсчета.

Номер картсчета указывается на ПИН-конверте и в Отчете по карте. Также номер счета Вашей карты можно уточнить в Банке. Реквизиты Банка размещены на сайте Банка.

– путем проведения операции «перевода с карты на карту» через устройство самообслуживания (не осуществляется по заблокированным картам) с использованием карты, со счета которой осуществляется перевод денежных средств, с вводом ПИН-кода.

7. Ограничения по карте

В соответствии с Тарифами в зависимости от вида карты Банк устанавливает лимиты на расходование денежных средств:

- лимиты на получение наличных денежных средств в устройствах Банка в сутки и в месяц;
- лимиты на переводы на карты других физических лиц на одну операцию и в сутки (через устройства самообслуживания и с помощью Интернет-Банка);
- лимиты на количество операций по переводам на карты других физических лиц в сутки.

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

8. Правила работы с устройствами самообслуживания

К устройствам самообслуживания относятся банкоматы 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 по карте будут заблокированы. Для разблокирования будет необходимо обратиться в Банк.

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 денежных средств 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 купюр, монеты и другие посторонние предметы. По завершении операции обязательно дождитесь 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 30 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 Банком.

9.2. 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.

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 – последние три цифры, указанные на оборотной стороне 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 SMS-сообщения на Ваш мобильный телефон, подключенный к услуге SMS-информирования. SMS-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 SMS-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 «СИБСОЦБАНК» ООО Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

10. 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 Банк для блокировки карты:
 - а) по телефону, воспользовавшись «кодовым словом» для идентификации, с последующим представлением письменного заявления об утрате карты в Банк.
 - б) лично, подав письменное заявление об утрате карты.или
- заблокировать карту с помощью услуги «Интернет-Банк», с последующим представлением письменного заявления об утрате карты в Банк.

Письменное заявление об утрате карты может быть передано в любое подразделение Банка.

11. 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 Банк для получения информации о дальнейших действиях.

12. Контактный центр

**Телефоны Контакт-центра:
8-495-924-7500
+7 (383) 363-11-58**

Номера телефонов Контактного центра указаны на оборотной стороне Вашей карты.

Специалисты Контактного центра круглосуточно:

- 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.

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.

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.

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.