

ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КАРТ

ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

1. Общие положения

Карта является собственностью ОАО «Сбербанк России» и предоставляется Держателю во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты.

Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта не действительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем карты является работник Предприятия (Организации) на имя и в пользу которого выпущена карта, и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне. На лицевой стороне карты кроме имени и фамилии Держателя наносится (эмбоссируется) наименование Предприятия (Организации).

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.

Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных точках, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Информация об адресах банкоматов Сбербанка России, памятка по использованию автоматизированной службы помощи, тарифы на услуги ОАО «Сбербанк России» по банковским картам и др. размещены на web-сайте ОАО «Сбербанк России» (www.sberbank.ru).

2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Держатель получает запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в банкоматах, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных точках, в качестве аналога личной подписи.

Во избежание использования карты другим лицом ПИН-код необходимо хранить отдельно от карты, не записывайте ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть ПИН-код или записать его на видеокамеру.

В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 5 настоящей Памятки).

ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах банка и торгово-сервисных учреждений).

Если Вы забыли ПИН-код, в этом случае карту необходимо перевыпустить.

3. Активация карты

Активизация карты, выданной впервые или перевыпущенной в связи с окончанием срока действия, проводится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты держателю.

Держатель карты может активизировать карту самостоятельно. Это произойдет автоматически при проведении первой операции через банкомат или электронный терминал с набором ПИН-кода.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через банкомат или электронный терминал.

4. Меры предотвращения повреждения карты

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 невозможно использовать при проведении операций, необходимо сдать карту и получить новую.

5. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

Рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в Службу помощи держателям международных банковских карт ОАО «Сбербанка России»:

По телефонам системы автоматизированного обслуживания (круглосуточно) Вы сможете в тоновом режиме получать голосовые сообщения с информацией о расходном лимите по карте, а также заблокировать карту в случае ее утраты и связаться с оператором:

+ 7 (495) 500-00-05

+ 7 (495) 788-92-72

8 (800) 200-3-747

Отправить сообщение об утрате карты или о подозрении на ее мошенническое использование можно по дополнительным телефонам:

+ 7 (495) 544-45-45

+ 7 (495) 788-92-77

+ 7 (495) 747-38-88 (факс)

Служба помощи держателям международных банковских карт Сбербанка России также рассматривает обращения Клиентов по вопросам использования банковских карт, поступившие на адрес электронной почты: **help@sbrf.ru** или по факсу + **7 (495) 747-38-88**.

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на банковскую карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в банкоматах обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода.

Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону Службы помощи (см.п.5 настоящей Памятки).

Перед началом проведения операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в банкомат. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам филиала Банка, обслуживающим банкомат, или в нерабочее время по телефону Службы помощи (см. п.5 настоящей Памятки). Операцию с использованием карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.

При приеме и возврате карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте предлагаем использовать режим ограничения регионов ее использования («особый режим»). Данный режим позволяет установить для карты список стран, в которых Вы собираетесь использовать карту.

Это в значительной степени снижает риск несанкционированных платежей по Вашей карте, особенно в том случае, если Вы посещали страны повышенного риска мошеннического использования банковских карт (Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония).

Все запросы на получение разрешения на проведение операций по карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться.

Установить/отменить (услуга бесплатна) режим ограничения регионов использования карты, а также изменить список разрешенных стран можно, обратившись в Службу помощи (см.п.5.настоящей Памятки).

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 в сети Интернет: Verified by Visa и MasterCard SecureCode.

При поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений¹ о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту в соответствии с Руководством по использованию «Мобильного банка», связаться со Службой помощи (см.п.5. настоящей Памятки), сдать карту в Банк и перевыпустить с новым номером.

6. Пополнение бизнес-счета

Пополнение бизнес - счета может осуществляться путем внесения наличных денежных средств² или безналичным путем.

Пополнение наличными денежными средствами проводится в любом подразделении ОАО «Сбербанк России» при проведении операции «взноса наличных» через электронный терминал с использованием карты (номера карты) с вводом ПИН-кода или через устройство самообслуживания с модулем приема наличных путем проведения операции «взноса наличных» с использованием карты, вводом ПИН-кода.

Пополнение бизнес - счета безналичным путем проводится переводом с других счетов в подразделении Сбербанка России по месту ведения бизнес - счета или из других подразделений Сбербанка России/других кредитных учреждений.

¹ Если Вы подключены к услуге «Мобильный банк»

² Для владельцев Карт :Visa Business «Бюджетная», MasterCard Business «Бюджетная.

7. Ежемесячные лимиты по карте

Владельцу бизнес - счета карты предоставляется возможность осуществлять контроль расходов Держателей карт. Для этого могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца (операции в торгово–сервисной сети, безналичные переводы, оплата услуг через банкомат, мобильный телефон и т.д.);
- общий лимит на совершение расходных операций по карте (операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций).

Вышеперечисленные лимиты используются при обработке авторизованных запросов на проведение операций по карте. Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, представленного клиентом в подразделение ОАО «Сбербанк России» по месту ведения бизнес - счета.

8. Правила работы с устройствами самообслуживания

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).

Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода.

После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

8.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции вноса наличных через банкомат необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Следует помнить, что пачка банкнот, вставляемых в модуль приема наличных одновременно не должна превышать тридцать банкнот. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. При проведении операции приема наличных следуйте инструкциям, появляющимся на экране банкомата. По завершении операции обязательно дождитесь чека (в некоторых случаях может быть два чека) и возврата карты.

8.3. Если банкомат задержал карту

Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п. 5 настоящей Памятки). Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки банкомата 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 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-сервисной точки. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в подразделение Банка, выдавшее Вам карту, для оформления заявления о спорной транзакции.

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

В случае любого непропорционального с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться со Службой помощи (см. п. 5 настоящей Памятки).

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 по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

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.

9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля.

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

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.).

Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет держатель карты.

В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на счет карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу/телефону)

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей карты. Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей банковской карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов банковской карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации банковской карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

9.5. Проведение операций в сети Интернет в защищенном режиме (с использованием технологий Verified by Visa и MasterCard SecureCode)

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить на устройствах самообслуживания Банка с вводом ПИН-кода или в виде СМС-сообщения на Ваш мобильный телефон, подключенный к услуге «Мобильный банк». Одноразовый пароль состоит из 8 цифр и букв латинского алфавита и предназначен для проведения одной операции. Чек банкомата содержит 10 одноразовых паролей. СМС-сообщение содержит один одноразовый пароль. При генерации очередного одноразового пароля, выдаваемого через «Мобильный банк», информация о предыдущем пароле уничтожается.

Во избежание неправомерного использования Вашей карты храните одноразовые пароли в недоступном для посторонних лиц месте, не передавайте их для совершения операций другим лицам. Помните, что в соответствии с Условиями использования карты, Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

В случае утраты чека с паролями Вам необходимо получить новый чек с одноразовыми паролями. После получения нового чека использование паролей из старого чека невозможно.

10. Контроль операций по карте

Для контроля за движением средств по счету карты ОАО «Сбербанк России» ежемесячно формирует Отчет по бизнес - счету карты. Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Отчета по счету карты. В случае несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, можно подать Заявление о спорной транзакции в течение 30-ти дней с даты Отчета по счету карты. При подозрении на мошенническое использование карты необходимо как можно скорее приостановить действие карты (см. п. 5 к настоящей Памятке).

11. Утрата карты

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь со Службой помощи по телефону или по факсу (см. п.5 настоящей Памятки).

Письменное заявление об утрате карты установленной ОАО «Сбербанк России» формы должно быть передано в любое подразделение ОАО «Сбербанк России».

В случае невозможности явки в подразделение ОАО «Сбербанк России» допускается передача письменного заявления по факсу Службы помощи (номер факса см. п.5 настоящей Памятки); в факсимильном сообщении необходимо указать следующую информацию:

- контактный телефон,
- ФИО,
- дату рождения Держателя,
- место получения карты,

- тип карты,
- валюта счета карты.

Любое устное сообщение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес ОАО «Сбербанк России» в течение 3-х календарных дней с даты устного сообщения.

Плата за приостановку действия карты определяется в соответствии с действующими тарифами Банка.

12. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке 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. Сообщите об изъятии карты в Службу помощи (см. п. 5 настоящей Памятки).