

ПАМЯТКА для держателей банковских карт

1. Общие положения

1.1. Карта является собственностью ПАО «Совкомбанк» и предоставляется Вам во временное пользование.

1.2. Срок действия карты указан на лицевой стороне.

1.3. При получении карты обязательно:

- ознакомьтесь с Правилами банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Совкомбанк», Памяткой держателя банковских карт ПАО «Совкомбанк» международных платежных систем MasterCard и VISA и национальной платежной системы «МИР». Указанные документы размещены на сайте ПАО «Совкомбанк» www.sovcombank.ru в разделе «Карты»;
- поставьте свою подпись на оборотной стороне карты на панели для подписи.

1.4. Ваша карта предназначена:

- для оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных точках, в т.ч. в сети Интернет;
- для получения наличных денежных средств в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены логотипы соответствующих платежных систем.

1.5. Тарифы на услуги ПАО «Совкомбанк» по банковским картам размещены на нашем сайте www.sovcombank.ru.

1.6. Для получения информации по карте через контакт-центр по телефону 8 800 100 000 6 Вы должны сообщить оператору кодовое слово или свои фамилию, имя, отчество, дату рождения, серию и номер паспорта, а также первые 4 и последние 6 цифр номера карты (эта информация может не предоставляться при блокировке утерянной карты).

2. Персональный идентификационный номер (PIN-код)

2.1. Вместе с картой Вы получаете персональный идентификационный номер (PIN-код), который необходим для получения наличных денежных средств в банкоматах, а также может быть использован для получения наличных денежных средств в

банковских учреждениях или при оплате товаров и услуг с использованием электронных терминалов. PIN-код выдается Банком двумя способами: в запечатанном конверте или через автоматизированную систему выдачи по телефону 8 800 100 000 6.

2.2. Чтобы обеспечить безопасность Ваших денежных средств, Вам необходимо:

- запомнить PIN-код и не сообщать его третьим лицам, в т.ч. родственникам и сотрудникам Банка;
- не записывать PIN-код в записные книжки и на самой карте;
- хранить PIN-код отдельно от карты;
- при наборе PIN-кода на электронном терминале или банкомате делать это так, чтобы вводимые Вами цифры не были видны окружающим;
- не вводить PIN-код при работе в сети Интернет;
- помнить о том, что конфиденциальность информации о PIN-коде – залог сохранности Ваших средств.

2.3. PIN-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 предприятиях).

2.4. Если Вы забыли PIN-код Вашей банковской карты, обратитесь в любое подразделение нашего Банка с заявлением на смену PIN-кода.

2.5. Если Вы неверно ввели PIN-код 3 раза подряд, карта блокируется. Для её разблокировки Вам необходимо связаться с контакт-центром нашего Банка по телефону 8 800 100 000 6.

3. Меры предосторожности от повреждения карты

3.1. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой, не сгибайте и не царапайте её.

4. Меры безопасности от мошенничества

4.1. Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

4.2. Не передавайте карту третьим лицам.

4.3. В поездках рекомендуем хранить карту отдельно от наличных и документов.

4.4. Не отвечайте на подозрительные звонки по телефону, электронные письма или СМС, в которых от имени Банка просят сообщить пароль, номер карты, срок её действия, персональный код безопасности (CVC2/CVV2).

4.5. При получении уведомления о попытках использовать Вашу карту или несанкционированных операциях (или у Вас возникли подозрения о мошенничестве по иным причинам) завершите разговор/переписку, срочно обратитесь в наш

контакт-Центр по номеру 8 800 100 000 6, чтобы заблокировать карту. В дальнейшем необходимо будет обратиться в Банк для перевыпуска карты.

4.6. Если Вас просят установить на телефон приложение/программу, ни в коем случае этого не делайте, срочно обратитесь в наш контакт-центр по номеру 8 800 100 000 6, чтобы предотвратить возможные мошеннические действия.

4.7. Не переводите денежные средства третьим лицам, если они лично Вам не знакомы. Помните, после подобного перевода велика вероятность того, что денежные средства вернуть не удастся.

5. Меры безопасности при использовании банкомата

5.1. По возможности отдавайте предпочтение банкоматам, расположенным на охраняемых территориях (в отделениях Банка, в государственных учреждениях и т. д.).

5.2. Не используйте банкомат, если для введения карты нужно прилагать усилие.

5.3. Обратите внимание на то, что на банкомате не должно быть установлено видеочамер, а также дополнительных считывающих устройств, не предусмотренных устройством банкомата.

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

5.5. Если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

6. Получение наличных денежных средств в банкомате

6.1. При совершении операций в банкомате правильно вставьте банковскую карту в картоприемник – магнитная полоса должна быть внизу справа, карта должна вводиться в картоприемник без усилий.

6.2. Не допускайте ошибок при вводе Вашего PIN-кода.

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

6.4. Если банкомат задержал Вашу карту, необходимо срочно заблокировать её, сообщив об этом по телефону 8 800 100 000 6. Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в Банк, которому принадлежит банкомат.

7. Оплата товаров и услуг

7.1. Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту в странах повышенного риска (Малайзия, Таиланд, Сингапур, Тайвань, Филиппины, Турция, Мексика, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Украина). В этих странах высок риск копирования данных Вашей карты и использования их для изготовления подделок-дубликатов. В таких странах для снятия наличных денежных средств следует использовать банкоматы известных Банков, которые установлены в отделениях и крупных торговых центрах.

7.2. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуется использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте.

7.3. Избегайте осуществления интернет-операций с использованием карты в местах, где услуги Интернета являются общедоступными, например, в интернет-кафе.

7.4. Не используйте PIN-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

7.5. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(-ом) карте (счете) через сеть Интернет, например, PIN-код, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

7.6. При расчетах в сети Интернет Вас попросят ввести персональный код безопасности CVC2/CVV2. Это трехзначный код, нанесенный в правой части полосы для подписи, вводится для повышения безопасности интернет-операций с использованием карт.

7.7. При оплате товара в магазине внимательно изучите условия возврата товара/услуги, прежде чем оплатить товар/услугу.

7.8. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

7.9. Предъявите карту кассиру, если Вы согласны с суммой покупки.

7.10. Подтвердите операцию. Кассир может предложить Вам ввести PIN-код и/или подписать чек. При получении чека убедитесь, что сумма и валюта в нем соответствуют совершенной покупке. Как введенный PIN-код, так и подпись держателя являются аналогом собственноручной подписи держателя карты. Несогласие держателя ввести PIN-код или поставить подпись могут привести к отказу в проведении операции.

7.11. Если Вы хотите отказаться от покупки, оплаченной с помощью карты, сумма покупки будет возвращена на счет Вашей карты после формирования процедуры возврата покупки оператором в магазине. Продавец или поставщик услуг должен вернуть Вам деньги в течение 30 календарных дней, в противном случае Вам необходимо обратиться в Банк для подачи заявления о спорной транзакции. Заявление необходимо подать не позднее 45 дней с момента отказа от товара/услуги.

7.12. Обязательно сохраняйте все чеки и всю переписку (при наличии) с продавцом товара/поставщиком услуги, например: электронные письма, официальные запросы или ответы. Это может понадобиться для подтверждения факта отказа от товара/услуг и последующего опротестования покупки по карте.

7.13. Банк не несет ответственности за отказы в приеме карты к обслуживанию со стороны организаций торговли/услуг, за ошибки, допущенные по вине третьих лиц, а также за невозможность использования карты в ситуациях, не контролируемых Банком и связанных со сбоями в работе внешних систем.

7.14. Помните, что по Вашей карте может возникнуть несанкционированная задолженность перед Банком из-за отсутствия денежных средств на Вашем счете в необходимом количестве. Это может произойти при расчетах:

- за границей: когда итоговая сумма, списанная с Вашего счета, отличается от суммы по чеку операции в большую сторону в связи с изменением курса валюты счета к валюте операции на день списания;
- в случаях, когда операции по карте совершались при отсутствии связи с Банком (согласно установленным по типу Вашей карты лимитам расходования денежных средств). За пользование данной суммой Банком начисляется комиссия в соответствии с действующими тарифами.

8. Индивидуальные лимиты по карте

8.1. Владельцу счета карты предоставлена возможность осуществлять контроль расходования средств по счету карты (в т. ч. с целью сокращения рисков мошенничества с использованием реквизитов карты или её несанкционированного использования) путем установления лимитов для карт в сторону их уменьшения. Также лимиты по карте могут быть увеличены, если это предусмотрено тарифами Банка по типу Вашей карты.

9. Контроль операций по карте

9.1. Контролировать операции, проведенные по картам, выпущенным к Вашему счету (как основному, так и дополнительному), можно также, получая SMS-сообщения на мобильный телефон.

9.2. SMS-сервис создан специально для тех, кто хочет быть в курсе всего, что происходит с его счетом.

Сервис позволяет контролировать операции по карточному счету:

- оплату товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях, бронирование авиабилетов, гостиниц;
- снятие наличных денежных средств с использованием банкомата или в пунктах выдачи наличных денежных средств;
- возврат денежных средств по операции при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях.

А также информацию:

- о текущем остатке по Вашему счету карты;
- об отказе в совершении операций по карте;
- о сумме ежемесячного платежа по кредитному договору;
- о просроченной задолженности в случае несвоевременной оплаты кредита;
- об изменении лимита кредитования.

9.3. Информацию по карте возможно получить при помощи сервиса «Интернет-банк», доступного по адресу www.sovcombank.ru.

9.4. Сервис «Интернет-банк» позволяет:

- контролировать операции по карте, просматривая выписку по счету;
- узнать остаток средств;
- моментально пополнить карту с карты любого российского банка;
- анализировать расходы по карте при помощи диаграммы расходов;
- устанавливать настройки безопасности и ограничения на проведение операций по карте.

9.5. Помните, что списания со счета Вашей карты производятся в течение 1-2 дней (по правилам платежных систем эти сроки могут достигать 30 календарных дней).

10. Утрата карты

10.1. В случае утраты или кражи карты для её блокировки срочно свяжитесь с контакт-центром по телефону, указанному в п. 12 настоящей памятки, и сообщите об утрате карты.

10.2. О краже Вашей карты заявите в местные правоохранительные органы, сообщив подробности происшедшего.

10.3. При краже карты за границей заявите в полицию или в консульский отдел посольства Российской Федерации в стране, на территории которой произошла кража. Сохраняйте копию протокола (квитанцию о заявлении) для последующего предъявления в Банк. Это может потребоваться для последующего возврата средств или покупок, совершенных Вашей украденной картой.

11. Изъятие карты

11.1. 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.

11.2. Убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии карты в Банк.

12. Контакт-центр

12.1. Информационный контакт-центр для клиентов - держателей банковских карт КРУГЛОСУТОЧНО по телефону 8 800 100 000 6:

- позволяет получать информацию о статусе карты, доступном остатке и операциях по ней;
- принимает сообщения об утрате карты, производит блокировку карты и консультирует о порядке действий в случае утраты карты;
- дает рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных транзакций или неправомерных отказов при обслуживании карты;
- производит смену лимитов по карте;
- изменяет правила работы с кодом безопасности CVC2/CVV2;
- обнуляет счетчик PIN-кода в случае проведения неуспешных попыток его ввода более 3 раз.

13. Пополнение счета карты

13.1. Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств через устройство самообслуживания или безналичным путем.

13.2. Пополнение счета карты путем внесения наличных денежных средств необходимо осуществлять через меню «Все возможности» — «Вклады и счета» — «Пополнение счета».

13.3. Пополнив карточный счет через этот режим, Вы сможете воспользоваться денежными средствами уже через 30 минут.

13.4. Получить информацию о расходном лимите карты возможно в банкоматах Совкомбанка, а также с помощью круглосуточно действующего многоканального контакт-центра по телефону 8 800 100 000 6.