



Памятка держателя банковской карты

Общие сведения

- В настоящей Памятке держателя банковской карты РОСКОМСНАББАНК (ПАО) употребляются термины, значения которых определены в Приложении №3 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в РОСКОМСНАББАНК (ПАО).
- Информация об адресах устройств самообслуживания Банка, Тарифы Банка, Правила обслуживания и пользования банковскими картами РОСКОМСНАББАНК (ПАО), Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в РОСКОМСНАББАНК (ПАО) размещены на официальном сайте Банка – rcsb.ru.

Получение Карты

- В момент получения Карты убедитесь в корректности написания Ваших имени и фамилии на лицевой стороне Карты.
- При получении Карты подпишите её на оборотной стороне шариковой ручкой на специальной полосе для подписи.
- При получении ПИН-кода убедитесь, что он передается в неповрежденном запечатанном конверте – в противном случае незамедлительно обратитесь к сотруднику Банка.

ПИН-код

- Каждой Карте присваивается ПИН-код, процесс создания которого гарантирует, что комбинация цифр кода может быть известна только человеку, его получившему.
- Ни при каких обстоятельствах не сообщайте Ваш ПИН-код другим лицам, в т.ч. сотрудникам Банка. Храните ПИН-код отдельно от Карты, не пишите ПИН-код на Карте, не вводите ПИН-код при оплате Картой в сети Интернет.
- Держатель Карты имеет возможность изменить ПИН-код в устройствах самообслуживания Банка. Если ПИН-код забыт, следует обратиться в подразделение Банка для перевыпуска Карты.
- При использовании ПИН-кода старайтесь не допускать возможности наблюдения за Вашими действиями. Например, при вводе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру Банкомата или торгового терминала рукой.
- После трёх неудачных попыток ввода ПИН-кода Карта блокируется. Для её разблокировки следует позвонить по телефону в круглосуточную службу поддержки клиентов или обратиться в отделение Банка.

Активация Карты

- Держатель Карты выполняет её активацию самостоятельно. Активация происходит автоматически при проведении первой успешной операции через устройство самообслуживания с вводом корректного ПИН-кода.
- Перед поездкой по России или за границу рекомендуется убедиться в том, что Карта активна. Для этого достаточно выполнить любую операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания, например, произвести запрос баланса Карты.

Защита Карты от повреждения

- Не оставляйте Kartu на хранение вблизи электроприборов, таких как радиоприемников, телевизоров, холодильников, СВЧ-печей и т.д., чтобы исключить воздействие на Kartu электромагнитных полей.
- Не подвержайте Kartu тепловому воздействию. Не допускайте сильного механического воздействия на Kartu – не изгибайте и не царапайте Kartu.
- Если Карта пришла в негодность (Карту стало невозможно использовать для проведения операций), обратитесь в офис Банка для её перевыпуска.

Использование Карты

- Карта является универсальным платёжным средством, с помощью которого можно совершать операции оплаты товаров и услуг в ТСП, принимающих к оплате карты международной платёжной системы Mastercard Worldwide или карты платёжной системы «Мир». Также Kartu можно использовать для получения наличных в Банкоматах и ПВН.
- Все операции оплаты товаров или услуг, получения наличных денежных средств с использованием Карты или реквизитов Карты являются операциями с использованием Карты. Ответственность за совершение таких операций несёт Держатель Карты и Клиент (владелец Счета Карты). Клиент должен самостоятельно отслеживать изменения доступного остатка и производить операции только в его пределах.
- Авторизацию (разрешение) на проведение операции по Карте предоставляет РОСКОМСНАББАНК (ПАО). Банк может отказать в авторизации операции если сумма операции превышает доступный остаток средств на Счете Карты или если у Банка имеются основания полагать, что операция может быть незаконной или мошеннической.

- Пополнить Счет Карты Клиент может одним из следующих способов: а). наличными в любом операционном офисе Банка; б). через Банкоматы Банка с функцией приёма наличных; в). безналичным переводом с других счетов Клиента в Банке либо безналичным переводом из других кредитных учреждений.
- При оплате товаров и услуг с использованием Карты кассир ТСП вправе потребовать от Держателя предъявить документ, удостоверяющий личность, а также потребовать ввести ПИН-код на клавиатуре терминала. В процессе проведения операции старайтесь не выпускать Карту из виду, требуйте проведения операции в Вашем присутствии. Перед подписанием чека терминала проверьте корректность, как минимум, следующих параметров операции: суммы операции, валюты операции, дату/время операции, номер Карты, название ТСП. Помните, подписывая чек, Держатель подтверждает правильность проведенной операции. После проведения операции убедитесь в том, что Вам вернули именно Карту, Держателем которой Вы являетесь.
- Банк не несет ответственность за отказы в приеме Карты к обслуживанию со стороны ТСП, за ошибки, допущенные по вине третьих лиц или Держателя Карты, а также за невозможность использования Карты в ситуациях, находящихся вне контроля Банка и связанных со сбоями в работе внешних систем.
- Перед проведением операции получения наличных денежных средств через Банкомат, убедитесь в наличии на устройстве эмблемы нужной Вам платежной системы. Также найдите на устройстве информацию о банке, обслуживающим Банкомат (название, адрес, телефон). Желательно использовать для снятия наличных Банкоматы известных Вам банков. По завершении операции не забудьте получить Карту, деньги и чек Банкомата. Иначе, выданные Банкоматом деньги и/или Карта, по истечении 30-45 секунд могут быть задержаны Банкоматом.
- Перед внесением наличных денежных средств через устройства самообслуживания следует пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, удалить из пачки для внесения ветхие, порванные банкноты и посторонние предметы. Помните, что допускается вносить в модуль приёма наличных не более 30 купюр за одну операцию. По завершении операции обязательно дождитесь чека и возврата Карты.
- Если Карта задержана или изъята устройством самообслуживания, срочно заблокируйте Карту и обратитесь в банк, которому принадлежит устройство, для получения информации о дальнейших действиях.
- Перед проведением оплаты в сети Интернет оцените надежность фирмы-продавца: как давно работает на рынке, хорошо ли известна фирма, имеется ли у фирмы почтовый адрес и реальный офис. Старайтесь пользоваться известными и

проверенными интернет-магазинами, в надежности которых Вы уверены. Внимательно ознакомьтесь с условиями доставки товара, его возврата и возмещения средств. С целью обеспечения дополнительной безопасности проведения операций с использованием Карты в сети Интернет, рекомендуется пользоваться сайтами/ресурсами ТСП, которые поддерживают технологию безопасного проведения операций по картам – Mastercard SecureCode и MirAccept. Для проведения операции в сети Интернет могут потребоваться следующие данные Карты: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, указанные на Карте, код безопасности – CVC2 или ППК2. Если операция проходит с поддержкой технологии Mastercard SecureCode или MirAccept, дополнительно на мобильный номер Держателя направляется СМС-сообщение с одноразовым паролем для подтверждения операции.

- Не рекомендуется проводить Интернет-операции с использованием Карты в местах, где услуги Интернет являются общедоступными, например, в Интернет-кафе. Не рекомендуется также использовать для проведения Интернет-операций чужие устройства (стационарные компьютеры, ноутбуки, планшеты, мобильные телефоны). Если имеется необходимость проведения операции с чужого устройства, не сохраняйте на нем Ваши персональные данные и данные Карты.

Контроль операций

- Для получения информации о доступном остатке средств на Карте и информации о последних операциях по Карте можно воспользоваться любым из следующих каналов обслуживания: запросить баланс и/или выписку в Банкоматах Банка, запросить выписку в Интернет-банке РОСКОМСНАББАНК (ПАО), обратиться в круглосуточную службу поддержки клиентов по телефону 8-800-700-35-30.
- Для максимально оперативного отслеживания состояния Счета Карты, Держателем которой Вы являетесь, Вы имеете возможность подключить услугу СМС-информирования. В рамках этой услуги Банк будет направлять Вам СМС-сообщения на мобильный телефон обо всех операциях по Карте.
- При поступлении СМС-сообщения об операции, которую Вы не совершали, необходимо срочно заблокировать Карту, обратившись в службу поддержки или воспользовавшись операцией блокировки Карты в системе Интернет-банка РОСКОМСНАББАНК (ПАО).

Лимиты на проведение операций

- В соответствии с Тарифами Банк устанавливает следующие лимиты на расходование денежных средств по Карте (в день и в месяц): лимит на выдачу наличных денежных средств через Банкоматы Банка; лимит на выдачу наличных денежных средств через Банкоматы сторонних

банков; лимит на совершение операций оплаты товаров и услуг; лимит на перевод с карты на карту через банкоматы; лимит на совершение операций в сети Интернет. С полной информацией о лимитах на проведение операций по Карте можно ознакомиться в Тарифах Банка.

- Держателю Карты предоставлена возможность самостоятельно ограничить расходование средств по Счету Карты путем установления индивидуальных лимитов на проведение операций. Держатель может изменить значения лимитов на проведение операций, указанных в Тарифах Карты путём подачи письменного заявления, оформленного Держателем Основной карты в подразделении Банка.

Утрата Карты

- В случае утраты Карты или её кражи/изъятия следует максимально оперативно заблокировать Карту одним из следующих способов: обратиться по телефону 8-800-700-35-30 в круглосуточную службу поддержки клиентов; воспользоваться операцией блокировки Карты в системе Интернет-банка РОСКОМСНАББАНК (ПАО).
- Письменное заявление об утрате/краже Карты должно быть передано в любое отделение Банка не позднее дня, следующего за днём дистанционной блокировки Карты.
- Если Карта была украдена, после блокировки Карты заявите о случившемся в полицию. Сохраняйте копию протокола для последующего предъявления в Банк.
- Если Карта была изъята в ТСП или ПВН требуйте документ (расписку) об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия. Убедитесь, что изъятая у Вас Карта была разрезана способом, не позволяющим восстановить работоспособность Карты.

Операции с использованием «бесконтактной» технологии

- Карты Банка, по которым предусмотрена возможность обслуживания по бесконтактной технологии, принимаются в ТСП, обозначенных логотипом платежной системы «Mastercard Contactless (PayPass)». В ТСП, терминалы которых не поддерживают «бесконтактную» технологию «Mastercard Contactless», Карты обслуживаются обычным способом с помощью чтения Карты приемным устройством терминала.
- Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания», то есть Держатель не передает Карту кассиру, а самостоятельно прикладывает/подносит её к считывающему устройству терминала для проведения операции.
- Операции, совершаемые с использованием бесконтактной технологии, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Держателя на чеке, если сумма операции не превышает лимит, установленный в ТСП. Совершение операций на

сумму свыше установленного лимита подтверждается вводом ПИН-кода либо подписью Держателя карты на чеке терминала.

Меры безопасности

- Обращайтесь с Картой так же внимательно и аккуратно, как и с наличными деньгами: не оставляйте Карту в автомобиле, в номере гостиницы, а также в местах, где посторонние имеют возможность скопировать образец Вашей подписи и другую информацию, указанную на Карте.
- Никогда не передавайте Карту (её реквизиты) другим лицам, в том числе родственникам и знакомым. Старайтесь не указывать реквизиты Карты для участия в лотереях, рекламных акциях.
- Никогда не принимайте рекомендации, советы и помощь от третьих лиц при использовании Карты. По возможности не пользуйтесь Банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах.
- Замки доступа по Картам в помещения, где устанавливаются устройства самообслуживания, никогда не должны требовать ввода ПИН-кода. Если для прохода в помещение от Вас требуется ввести ПИН-код, не делайте этого. Откажитесь от прохода в помещение и обратитесь в Банк.
- Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в устройство. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого устройства самообслуживания.
- Воздержитесь от использования мобильных устройств при проведении операций в Банкоматах Банка.
- Сохраняйте все документы по операциям с использованием Карт до момента отражения их в выписке по Счету Карты, но не менее 60 дней с даты проведения операции. Регулярно проверяйте выписку по Счёту Вашей Карты.
- Запишите номер телефона круглосуточной службы поддержки клиентов и всегда имейте эту информацию при себе. Храните номер телефона службы поддержки отдельно от Карты.
- Не сообщайте Ваши персональные данные, например, Кодовое слово, третьим лицам.
- Не используйте Карту, которая ранее была объявлена украденной или потерянной.
- С целью контроля операций по Карте в режиме реального времени, а также своевременного выявления несанкционированных Вами операций, рекомендуем Вам подключить услугу СМС-информирования.
- Для исключения компрометации Вашей финансовой информации и хищения средств со Счетов Карт, не рекомендуется подключать к услугам Банка корпоративные номера телефонов и номера, которые Вам не принадлежат.