



Памятка Держателя международной банковской карты

1. Международные карты БАШКОМСНАББАНКа – это современное средство расчетов, которое позволяет Вам:

- оплачивать товары и услуги в безналичной форме без комиссии во всех уполномоченных учреждениях и предприятиях (торговых точках), принимающих к оплате данный тип карт;
- получать наличные средства через банковские пункты выдачи наличных и сеть банкоматов;
- оплачивать товары и услуги через Интернет;
- пользоваться скидками при оплате товаров и услуг (дисконтные программы), использовать льготные программы страхования, междугородной и международной телефонной связи.

2. Виды банковских карт, эмитируемых Башкомснаббанком

Maestro, MasterCard Unembossed, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Platinum, MasterCard Business.

3. Внешний вид карты

Лицевая сторона карты содержит:

- 16-значный номер карты;
- дату истечения срока действия карты (до последнего дня месяца, указанного на карте, включительно);
- фамилию и имя владельца карты (либо единый идентификатор – для карт MasterCard Unembossed);
- чип (EMV)– это дополнительный и самый высокий уровень защиты карты от несанкционированного доступа к счёту. Встроенный чип присутствует на картах в виде микропроцессора, который функционирует как миникомпьютер. Он содержит всю информацию по карте;
- логотип платежной системы - указывает на то, какая система предоставляет услуги по проведению платёжных операций по данной банковской карте;

На обратной стороне карты находятся:

- магнитная полоса со служебной информацией;
- специальное поле для подписи владельца карты;
- 3-х или 4-х значный номер CVC2 (англ. Card Validation Code 2) для карт MasterCard либо CVV2 (англ. Card Verification Value 2) для карт Visa - код проверки подлинности карты, используемый в качестве дополнительного защитного элемента при проведении транзакций в сети Интернет (за исключением карт MasterCard Unembossed);
- адрес и телефон Службы поддержки клиентов.

4. Персональный идентификационный номер (ПИН)

ПИН-код представляет собой дополнительное средство защиты от несанкционированного использования карты. Выдается в запечатанном конверте при получении карты. Процесс создания и распечатки ПИН-кода гарантирует, что его может узнать лишь человек, вскрывший конверт. Утрата ПИН-кода влечет за собой перевыпуск карты. Если Вы забыли свой ПИН-код, обращайтесь за помощью в БАШКОМСНАББАНК ПАО (далее – Банк) по телефону +7 (347) 251-42-35 или позвоните в Службу поддержки клиентов по круглосуточному телефону 8 800-700-35-30.

После трех неудачных попыток ввода ПИН-кода карта блокируется. Для её разблокировки необходимо позвонить в Службу поддержки клиентов по телефону 8 800-700-35-30 или обратиться в Банк.

5. Использование банковских карт

Операцией по карте является любая операция по использованию карты или данных карты для: оплаты, заказа или резервирования товаров и услуг, получения наличных денежных средств.

Для получения разрешения на совершение операции по карте торговая точка запрашивает в Банке или в платежной системе авторизацию на сумму покупки. В результате авторизации запрошенная сумма автоматически блокируется на счете владельца карты и становится недоступной для дальнейшего использования. Авторизация может быть аннулирована только в том случае, если сделка, для которой она запрашивалась, не состоялась (и этому имеется письменное подтверждение) или она была совершена на другую сумму (для которой запрашивалась отдельная авторизация).

Некоторые торговые точки (гостиницы, пункты проката автомобилей) имеют право запрашивать авторизацию до оказания услуг в качестве гарантии платежеспособности владельца карты. При этом сумма авторизации блокируется на счете, как и при проведении оплаты.

Владелец может использовать карту в пределах доступного остатка, равного остатку на счете карты за вычетом сумм, заблокированных в результате проведенных авторизаций. Клиент может узнать доступный остаток по своей карте в банкоматах Банка, проведя операцию «Запрос остатка» или обратившись в Банк. Клиент должен самостоятельно отслеживать изменения доступного остатка и производить операции только в его пределах.

Банк может отказать в авторизации операции, если она 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 через операционные кассы Банка – как наличным, так и безналичным путём. При пополнении счета карты через кассу любого офиса Банка средства становятся доступными на карте. Счет карты можно пополнить не только самостоятельно, но и через родственников, друзей, партнеров. Валютный счет пополняется при наличии нотариальной доверенности.

При оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи владелец карты должен подписать квитанцию, представляющую собой отгиск карты (слип-чек) или распечатку электронного терминала (чек), предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны все данные о совершаемой операции (включая сумму). Слип-чек или чек электронного терминала должны содержать следующие реквизиты:

- реквизиты предприятия, где производится покупка;
- реквизиты карты;
- дата проведения операции;
- код авторизации;
- общая сумма к оплате;
- подпись работника торгового предприятия (на чеке электронного терминала не проставляется);
- Ваша подпись.

Клиент несет полную ответственность за правильность указанной в квитанции информации. Подпись клиента на квитанции подтверждает факт совершения операции. В случае отмены операции необходимо получить чек её отмены.

Квитанцию следует хранить не менее 60-ти дней со дня совершения операции по карте и аккуратно сверять с выпиской по счету. При обнаружении ошибочных списаний или зачислений следует немедленно обратиться в Банк. Сотрудник Банка или торговой точки, принимающий к оплате карту, обязан убедиться, что подписи на карте и платежном чеке совпадают. Продавец (кассовый работник) вправе потребовать документ, удостоверяющий личность владельца карты.

В банкоматах, а также в ряде других электронных устройств, Ваши права как владельца карты удостоверяются правильным вводом ПИН-кода, который в данном случае заменяет подпись владельца карты. Полученную после операции квитанцию также следует хранить не менее 60-ти дней. Следует иметь в виду, что банкомат не выдает разрешения на вывоз наличной валюты за рубеж. Если ПИН-код набран неправильно три раза подряд, карта будет заблокирована.

Банк не несет ответственности за невозможность использования карты в ситуациях, находящихся вне его контроля и связанных со сбоями в работе внешних систем, за отказы в приеме карты со стороны торгово-сервисных предприятий, за ошибки, произошедшие по вине владельца карты или третьих лиц. Всю ответственность за операции по дополнительным картам несет владелец основной карты.

6. Утрата карты

Если Вы обнаружили, что Ваша карта пропала, постарайтесь быть внимательнее и вспомнить последнее место использования карты. Если у Вас есть подозрение, что карта утеряна или украдена, как можно быстрее сообщите о пропаже карты в Службу поддержки клиентов по круглосуточному телефону 8 800 700 35 30 или в Банк по телефону +7 (347) 251-42-35.

В этом случае главное – быстрота: профессиональному мошеннику достаточно нескольких часов, чтобы растратить все содержимое Вашего счета. В случае кражи обязательно заявите об этом в местную милицию/ полицию. Если можете, позвоните в платежную систему и заблокируйте карту. Устное заявление об утрате карты должно быть обязательно подтверждено подачей в Банк письменного заявления или передачей сообщения по факсу +7 (347) 251-42-19 в течение семи календарных дней. Если Вы вдруг обнаружили Вашу карту, о которой ранее заявили как о потерянной или украденной, как можно скорее сообщите об этом в Банк.

Помните, что Вы несете ответственность по всем операциям, совершенным по Вашей карте, до момента официального письменного извещения Банка. При утрате основной карты держатели дополнительных

карт могут продолжать их использовать до окончания срока действия. С владельцев утерянных карт за превышение удерживается сумма в соответствии с действующими Тарифами.

7. Случаи изъятия карты

Карта может быть изъята у Вас сотрудником торгово-сервисного или банковского учреждения. В этом случае Вам следует обратиться в Банк для выяснения причин. Карта также может быть изъята банкоматом. Банкомат может изъять Вашу карточку в следующих случаях:

- несвоевременное реагирование или неточное исполнение инструкций на терминале банкомата;
- долгое размышление для принятия решения после инструкции банкомата (более 25-30 секунд), в результате чего карта, оставшаяся в приемном устройстве банкомата, расценивается как забытая и изымается у клиента;
- использование карты с механическим или электромагнитным повреждением;
- использование карты, на которой установлен статус на изъятие (украдена, потеряна).

Прежде всего, следует установить, действительно ли имеет место «захват» карты: банкомат может ожидать значительное время в случае нарушения связи и по ряду других причин. Если банкомат готов к обслуживанию другого клиента, о чем сообщается на его мониторе, то скорее всего, карта захвачена банкоматом. В этом случае необходимо сообщить об этом в Банк, а также связаться с организацией, установившей банкомат (координаты его владельца обычно указываются на лицевой панели).

Связавшись с Банком, следует объяснить ситуацию и уточнить время, в которое вы сможете получить обратно Вашу карту. Также необходимо приостановить её действие.

Для получения карты Вам понадобится удостоверение личности. Вы должны будете написать заявление и, возможно, ответить на некоторые вопросы для установления Вашей личности.

Если карта изъята за границей, обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону 8 800-700-35-30 и узнайте у оператора причину изъятия. Сообщите оператору название Банка / место изъятия карты, другую полезную информацию. Оператор проинструктирует Вас о дальнейших действиях.

8. Если Вы обнаружили, что со счета списали сумму большую, чем нужно

Обычно это происходит тогда, когда валюта счета карты не совпадает с валютой, в которой совершалась операция. При этом следует принимать во внимание, что списание со счета происходит не в день проведения операции, и при пересчетах используются курсы валют не на день совершения операции, а на день проведения расчетов. Обычно это происходит в течение 3-14 дней после совершения операции, хотя иногда требуется и более длительное время (до 45) дней, особенно при проведении операций за границей. После проведения операций с картой в странах с неустойчивым курсом валюты списанная сумма может отличаться от той, на которую Вы рассчитывали.

Вы можете узнать доступный остаток по своей карте в банкоматах Банка, проведя операцию «Запрос остатка», или позвонив в круглосуточную Службу поддержки клиентов по телефону 8 800-700-35-30, при этом для подтверждения личности у Вас будет запрошена дополнительная информация (ключевое слово, паспортные данные и т.д.). Вы должны самостоятельно отслеживать изменение доступного остатка и производить операции только в его пределах. Регулярно получайте выписки по счету карты и проверяйте все отраженные в них операции.

Если Вы обнаружили операции, которых Вы не совершали, обратитесь в Банк с заявлением об отказе от спорных операций.

Возможны (хотя и редки) случаи технических сбоев, когда банкомат не сможет выдать заказанной Вами суммы. Если операция через банкомат закончилась неудачно, но сумма была списана со счета Вашей карты, Вам необходимо обратиться в Банк и сообщить о случившемся.

9. Меры безопасности при использовании банковских карт

9.1. Общие рекомендации

- При получении карты распишитесь на ее оборотной стороне - в поле для подписи. Это снизит риск использования карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
- С целью предотвращения неправомерных действий по снятию денежных средств со счета Вашей карты целесообразно установить лимиты на совершение операций по карте и одновременно подключить услугу оповещения о проведенных операциях (например, посредством SMS-сообщений или иным способом).
- Никому не сообщайте свой ПИН-код, не пишите его на карте и не храните вместе с картой.
- При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника какой-либо кредитной организации, сообщить Вашу персональную информацию (в том числе ПИН-код), либо провести «проверочные»

платежи, не реагируйте на их просьбы – сообщите о данных фактах в Банк. Помните, банк никогда не обращается к клиентам с подобными просьбами – это метод работы мошенников.

- Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени какой-либо кредитной организации предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем счете со стороны третьих лиц. В этом случае Вам необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям его сотрудника. Денежные средства, списанные с Вашего счета в результате несанкционированного использования Вашей карты до момента уведомления об этом Банка - эмитента карты, не возмещаются.
- Не передавайте карту и ПИН-код третьему лицу, на которого не оформлена Доверенность. Нарушение данного требования расценивается Банком как грубое нарушение правил и может повлечь расторжение Договора по инициативе Банка.
- Не давайте номер Вашей карты как подтверждение Вашего возраста, для участия в лотерее, рекламных акциях, при телемаркетинге. Доверяйте номер Вашей карты только надежным партнерам.
- Обращайтесь с Вашей картой так же, как и с наличными деньгами: не оставляйте её в автомобиле или в гостиничном номере.
- Не используйте карту, которая была объявлена украденной или потерянной.
- Перед поездкой обязательно проверьте доступный баланс в банкомате Банка либо по телефону Службы поддержки клиентов.
- Запишите номер Вашей карты и телефоны Банка и всегда имейте эту информацию при себе.
- Если Вы попали в неприятную ситуацию – обнаружили в выписке по счету карты операции, которые явно не совершали, либо имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, обратитесь в Банк с соответствующим заявлением.
- Соблюдайте элементарные правила хранения карты – не подвергайте её тепловому, электромагнитному или механическому воздействию.

9.2. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

- Старайтесь осуществлять операции с использованием «знакомых» банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
- В случае, если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
- Не допускайте сторонних наблюдателей при снятии наличных из банкомата, при вводе ПИН-кода (при наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой), а также не прибегайте к помощи посторонних лиц.
- В случае 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 карты.
- Если при проведении операций с картой в банкомате банкомат её не возвращает, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.
- Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по счету карты.

9.3. Рекомендации при использовании карты для безналичной оплаты товаров и услуг

- При использовании карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

- Требуйте проводить операции оплаты товаров и услуг по Вашей карте в Вашем присутствии. Не допускайте исчезновения карты из поля Вашего зрения даже на незначительное время. Это необходимо для предотвращения возможных мошеннических действий с Вашей картой вне поля Вашего зрения (дополнительная прокатка слипа по операции, которую Вы не совершали, полное копирование магнитной полосы и изготовление дубликата карты и др.).
- В случае если при попытке оплаты картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по счету карты.
- Не используйте карту для оплаты, если кассовый работник или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту за рубежом, так как там мошенничества с банковскими картами могут быть наиболее развиты.
- Храните копии Ваших платежных чеков и сверяйте их с выписками по счету.

9.4. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

- Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг. Перед тем, как покупать что-либо в сети Интернет, оцените надежность фирмы-продавца: давно ли работает на рынке, хорошо ли известна, есть ли у нее обычный, не электронный, почтовый адрес. Всегда имеет смысл воспользоваться рекомендацией знакомого, уже имеющего опыт виртуального общения с этой конкретной фирмой. Внимательно прочитайте ВСЮ информацию (включая различные соглашения), размещенную на страничке, где Вы вводите данные Вашей карты. Желательно также распечатать эту страницу – на ней должна быть указана сумма, которую Вы обязуетесь оплатить. Это необходимо для проведения разбирательства в случае неправильного списания.
- Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомερных действий.
- С целью предотвращения неправомερных действий по снятию денежных средств с карты рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную карту, предназначенную только для указанной цели.
- Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных или информации о карте (счете).
- В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
- Для проведения операции по карте в сети Интернет необходимо указать полный номер карты, имя и фамилию её держателя, дату окончания срока действия карты, а также 3-х или 4-х значный проверочный код (CVV2/CVC2), указанный на полосе для подписи на оборотной стороне карты. Будьте внимательны – дату окончания срока действия вводите в том формате, который требуется на сайте. Имя и фамилию необходимо также указывать так, как они написаны на карте.
- Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет либо по телефону/факсу, а также не сообщайте другую конфиденциальную информацию: пароли доступа к ресурсам Банка, кредитные лимиты, историю операций, свои персональные данные.
- Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.
- Операция в Интернет может быть проведена в режиме « On-Line» или «Off-Line». В первом случае о результате Вы узнаете сразу же (обычное время транзакции 2-4 минуты). Во втором случае о результате операции Вам сообщат по E-Mail или другим способом, предусмотренным процедурами магазина.

10. Служба поддержки клиентов

Круглосуточная служба поддержки клиентов позволяет:

- узнать остаток по банковской карте;
- заблокировать банковскую карту;
- получить консультацию в случае возникновения проблем с банковской картой.

Телефон Службы поддержки клиентов: 8 800-700-35-30.