

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

(в редакции приказов от 19.06.2002, 26.02.2004, 11.02.2005, 15.12.2005, 04.08.2010, 21.01.2013, 28.02.2013, 25.12.2013, 07.10.2014, в новой редакции)

Уважаемый Держатель карты!

Используя карту, Вы можете совершать покупки, рассчитываться за услуги и получать наличные денежные средства в любой стране мира, в той организации торговли (услуг), которая обозначена логотипом, соответствующим логотипу Вашей карты.



При этом валюта совершаемой Вами операции может отличаться от той валюты, в которой открыт картсчет Вашей карты. Кроме того, Вы вправе воспользоваться дополнительными услугами, которые ЗАО «СНГБ» предоставляет держателям карт. Информацию о перечне услуг и порядке их оказания Вы можете получить, обратившись в любое отделение ЗАО «СНГБ», а также в круглосуточном режиме по телефону службы поддержки клиентов: ☎ 8(3462)39-88-04, 8(800)200-88-04, 8(800)775-88-04 или по скайпу: **sngb-skype**, либо получить консультацию в режиме интернет-чата на официальном сайте ЗАО «СНГБ» **www.sngb.ru**.

Соблюдение нижеперечисленных несложных правил поможет Вам в полной мере воспользоваться удобствами и преимуществами международных карт.

Общие правила

Место для Вашей подписи



Магнитная полоса

При получении карты поставьте свою подпись шариковой ручкой на оборотной стороне карты в специально отведенном для этого месте.

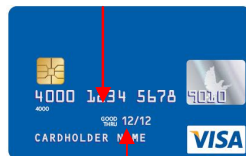
Это снизит риск использования Вашей карты другими лицами в случае ее утраты.

Перед тем как отправиться в продолжительную поездку (отпуск, командировку и т.д.):

- проверьте работоспособность карты, совершив с ее использованием любую операцию, например, в банкомате;
- обратите внимание на срок действия карты:

Номер карты

Ваша карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне карты, включительно;



Срок действия карты (эта карта действует по 31 декабря 2012 года включительно)

- уточните в ЗАО «СНГБ» возможность обслуживания Вашей карты в той местности, куда Вы направляетесь;
- убедитесь, что Вы хорошо помните свой ПИН-код.

В случае неверного набора ПИН-кода три раза подряд ЗАО «СНГБ» автоматически отказывает в авторизации (разрешении) всех последующих операций с картой, совершаемых в течение этого дня (до 24:00 по местному времени г. Сургута). В случае отказа в авторизации операций Вы можете обратиться в ЗАО «СНГБ», в том числе по телефону, для получения дальнейших инструкций по порядку отмены запрета на авторизацию. В последующие дни авторизация будет производиться в обычном порядке.

◆ При получении наличных денежных средств в банке и при совершении покупок обязательно имейте при себе документ, удостоверяющий личность, поскольку сотрудники банка или организации торговли (услуг) могут Вас попросить его предъявить, чтобы удостовериться, что карта принадлежит именно Вам.

◆ Всегда контролируйте остаток денежных средств на картсчете и расходный лимит для Вашей карты, чтобы точно знать, на какую сумму Вы можете рассчитывать. Ваши расходы по операциям с использованием карты не должны превышать суммы средств, имеющихся на картсчете, либо размер кредита, предоставленного ЗАО «СНГБ». При этом, если при совершении операции по карте Вы не учтете комиссию ЗАО «СНГБ», то может произойти перерасход, т.е. возникновение неразрешенного овердрафта, поскольку средств на картсчете может не хватить для списания комиссии с картсчета. В этом случае владельцу картсчета придется оплачивать недостающую на картсчете сумму денежных средств, а также начисленную неустойку. В случае превышения суммы операции над суммой находящейся на картсчете денежных средств либо над размером овердрафта, предоставленного Вам, ЗАО «СНГБ» вправе приостановить или прекратить исполнение своих обязательств, связанных с обслуживанием карты.

Получение наличных денежных средств

◆ **Внимательно ознакомьтесь с тарифами ЗАО «СНГБ».** При получении наличных денежных средств в ЗАО «СНГБ» или в других банках с Вас (или с владельца картсчета, если таковым Вы не являетесь) будет удержана комиссия за снятие наличных денежных средств в соответствии с установленным тарифом. Помимо комиссии, установленной ЗАО «СНГБ» за снятие

наличных денежных средств, другие банки могут взимать дополнительную комиссию.

◆ **ВНИМАНИЕ!** В банкоматах банками устанавливается ограничение на максимально возможную сумму получения наличных денежных средств за одну операцию, при этом комиссия будет взиматься за каждую совершенную Вами операцию.

◆ Если банкомат не выдал Вам запрошенную сумму денежных средств или не вернул Вам карту, немедленно сообщите об этом в банк, установивший данный банкомат, по адресу или по телефону, указанному на банкомате или в чеке.

Если банкомат другого банка не вернул Вам карту, немедленно ее заблокируйте, обратившись в ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам.

Оплата товаров и услуг

◆ Предупредите кассира (продавца) о том, что хотите рассчитаться с помощью карты.

ВНИМАНИЕ! В некоторых странах Европы при оплате товаров или услуг с использованием банковских карт международных платежных систем MasterCard Worldwide и Visa International организациями торговли (услуг) может быть удержана комиссия с Вашего картсчета.

◆ Требуйте оформления расчетного документа (слипа, чека терминала), подтверждающего совершение операции. Слип – это документ, на который с помощью специального устройства (импринтера) переносится оттиск рельефных реквизитов карты. Чек или слип понадобятся Вам для сверки с выпиской по картсчету.

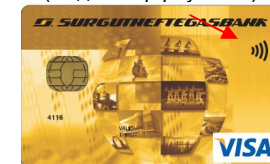
◆ При обслуживании по чиповым (совмещенным) картам в терминалах ЗАО «СНГБ» требуется ввести ПИН-код, в терминалах иных банков обслуживание может осуществляться без ввода ПИН-кода.

ВНИМАНИЕ! При совершении операции Вы должны ввести ПИН-код или подписать чек или слип. Исключения составляют случаи, когда Вы являетесь держателем карты с технологией бесконтактных платежей MasterCard PayPass или Visa payWave.

(Логотип PayPass)



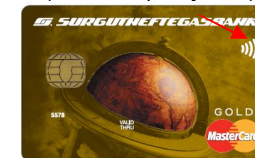
(Индикатор payWave)



(Логотип PayPass)

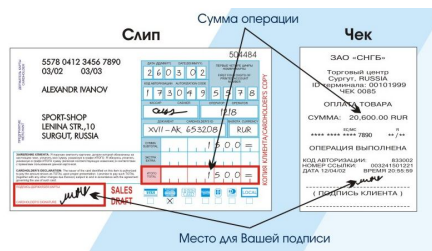


(Индикатор PayPass)



При расчетах такими картами в терминале с технологией MasterCard PayPass/ Visa payWave на сумму в пределах лимитов, установленных ЗАО «СНГБ» в Тарифе, ввод ПИН-кода или подписание чека не требуется.

◆ Никогда не подписывайте чек или слип, в которых не проставлена или неверно указана сумма операции! Исправления, подчистки, замазывания на слипе/чеке недопустимы. Если слип был оформлен неверно, требуйте его уничтожить (разорвать) в Вашем присутствии.



◆ В случае Вашего отказа от операции непосредственно после оформления чека/слипа требуйте произвести отмену операции, а также оформить соответствующий чек или слип, в этом случае денежные средства с картсчета списаны не будут. При возврате Вами товара (отказе от услуг, работ), оплаченного с использованием карты, организация торговли (услуг) должна осуществить возврат соответствующей суммы денежных средств на картсчет. Всегда в названных случаях требуйте получения на руки двух чеков/слипов (на операцию и ее отмену/возврат товара), которые Вам понадобятся для сверки с выпиской по картсчету.

ВНИМАНИЕ! Вам могут отказать в обслуживании по карте в следующих случаях:

- ◆ отсутствует подпись на оборотной стороне карты. В этом случае у Вас могут потребовать документ, удостоверяющий личность. Если Вы не сможете его предъявить, карта может быть у Вас изъята;
- ◆ Ваша подпись на чеке/слипе не соответствует подписи, расположенной на оборотной стороне карты. В этом случае у Вас могут потребовать документ, удостоверяющий личность. Если Вы не сможете его предъявить, карта может быть у Вас изъята;
- ◆ закончился срок действия карты;
- ◆ при наличии признаков порчи карты;
- ◆ не читается магнитная полоса или микропроцессор (чип), расположенные на карте;
- ◆ карта заблокирована и/или внесена в стоп-лист. В этом случае карта подлежит изъятию;
- ◆ платежная система или Банк отказали в проведении операции (недостаточно средств на картсчете, исчерпан расходный лимит, ошибка системы и т.д.);

◆ произошел коммуникационный сбой (нарушена связь) при авторизационном запросе для получения разрешения на проведение операции.

Всегда в случае изъятия карты требуйте составления акта об изъятии карты (с указанием даты, времени, места и причины изъятия) и немедленно ее заблокируйте, обратившись в ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам. Работники службы поддержки клиентов сообщат Вам порядок Ваших дальнейших действий (в зависимости от ситуации). Обо всех фактах необоснованного отказа в обслуживании по карте для выяснения обстоятельств отказа просим Вас сообщать в ЗАО «СНГБ».

Операции в сети Интернет

◆ Операции оплаты по карте в сети Интернет являются небезопасными, поскольку данные, которые Вам необходимо будет указать при совершении оплаты, могут быть скомпрометированы. В случае, если Вы не намерены совершать операции в сети Интернет по какой-либо из карт, ЗАО «СНГБ», рекомендует установить блокирование таких операций по письменному заявлению или позвонив в службу поддержки клиентов ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам.

◆ Для совершения операций в сети Интернет Вы можете воспользоваться специальными Интернет-картами, которые предназначены только для совершения операций оплаты товаров и услуг в сети Интернет и не могут быть использованы для расчетов в обычных магазинах или для снятия наличных в банкоматах.

◆ В целях повышения безопасности платежей по карте, ЗАО «СНГБ» автоматически подключает все карты, выданные своим клиентам (за исключением корпоративных банковских карт, предоплаченных банковских карт и виртуальных интернет-карт), к Программе 3D-Secure. Корпоративные банковские карты подключаются к Программе 3D-Secure на основании заявления, подписанного уполномоченным лицом клиента. Указанная программа предусматривает совершение операций оплаты в сети Интернет только после ввода держателем карты секретного кода (аналог ПИН-кода). Секретный код направляется в виде SMS-сообщения на мобильный телефон. Подробная информация о порядке совершения оплаты товаров (услуг) в интернет-магазинах, участвующих в программе 3D-Secure, содержится в **Правилах участия банковских карт ЗАО «СНГБ» в программе 3D-Secure (Verified by Visa или MasterCard SecureCode)**, с которыми Вы можете ознакомиться на сайте ЗАО «СНГБ» и в офисах Банка.

◆ В целях безопасности Вы должны пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли (услуг). Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

Пользуйтесь услугами интернет-магазинов, участвующих в программе 3D-Secure. Такие магазины, размещают на своей стартовой/платежной странице логотипы:



Если логотипы отсутствуют, то в этом случае при осуществлении оплаты идентификация держателя карты будет произведена по реквизитам карты (номер карты, срок действия), а также при необходимости (в зависимости от требования банка – эквайрера, обслуживающего интернет-магазин) от Вас могут потребовать ввести дополнительный код проверки подлинности карты – **CVV2/CVC2 код**, который находится на оборотной стороне карты, на полосе для подписи или рядом с ней.

◆ **ВНИМАНИЕ!** Отключить карту от Программы 3D-Secure (за исключением корпоративной банковской карты) Вы можете:

- в любом отделении по обслуживанию физических лиц, оформив соответствующее заявление;
- по телефону на основании устного заявления при условии осуществления ЗАО «СНГБ» Вашей идентификации. В данном случае отключение банковской карты от Программы осуществляется на срок до 24:00 текущих суток.

Отключить корпоративную банковскую карту можно путем подачи в отделение по обслуживанию корпоративных клиентов, соответствующего заявления, подписанного уполномоченным лицом клиента.

Если Вы отключаете карту от Программы 3D-Secure, равно как и осуществляете оплату по карте в интернет-магазине, не поддерживающем Программу 3D-Secure, Вы (или владелец картсчета, если таковым Вы не являетесь) несете риск возможных потерь вследствие мошеннических операций с использованием реквизитов Вашей банковской карты.

◆ **ВНИМАНИЕ!** При заказе товаров и услуг по телефону/факсу НИКОГДА не сообщайте ПИН-код, свои персональные данные или данные карты (номер карты, срок действия карты, код проверки подлинности карты - CVV2/CVC2 код), в противном случае Вы (или владелец картсчета, если таковым Вы не являетесь) несете риск возможных потерь вследствие мошеннических операций с использованием реквизитов Вашей банковской карты.

◆ Рекомендуем совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности Ваших персональных данных и (или) информации о карте. В случае если Вы совершаете покупку с использованием чужого компьютера, не рекомендуем сохранять на нем Ваши персональные данные и другую информацию.

Рекомендуем установить на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов. Это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

Пополнение картсчета

♦ Пополнение картсчета в российских рублях может производиться самим владельцем картсчета или иными лицами непосредственно внесением наличных денежных средств в кассу ЗАО «СНГБ» или переводом на картсчет. Карта и доверенность для пополнения картсчета не требуются. Достаточно знать номер картсчета и Ф.И.О. его владельца. Если пополнение картсчета производится наличными денежными средствами, то они будут доступны держателю карты для совершения операций с ее использованием не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления на картсчет.

Реквизиты ЗАО «СНГБ»

(для безналичного пополнения картсчета):

в рублях:

Закрытое акционерное общество «Сургутнефтегазбанк»
к/с 3010181060000000709
в Расчетно-кассовом центре г. Сургута
Отделения по Тюменской области
Уральского главного управления Центрального банка
Российской Федерации
ИНН 8602190258 БИК 047144709
№ картсчета
Ф.И.О

в долларах США:

Банк корреспондент:
Deutsche Bank Trust Company
Americas, New York, USA
SWIFT: BKTRUS33
Банк получатель:
Acc. №04410402
«Surgutneftegasbank»,
Surgut, Russia
SWIFT: SUGBRU5S
Получатель:
№ картсчета
Ф.И.О

Данные документа,
удостоверяющего личность

в ЕВРО:

Банк корреспондент:
Deutsche Bank AG Frankfurt-
am-Main, Germany SWIFT:
DEUTDEFF
Банк получатель:
Acc. №100947568200
«Surgutneftegasbank»,
Surgut, Russia
SWIFT: SUGBRU5S
Получатель:
№ картсчета
Ф.И.О

Данные документа,
удостоверяющего личность

♦ Вы также можете пополнить картсчет наличными денежными средствами через банкомат в режиме реального времени. О расположении банкоматов с функцией cash-in (приема наличных) можно узнать на сайте ЗАО «СНГБ».

♦ **ВНИМАНИЕ!** Сроки, по истечении которых Вам будут доступны денежные средства, внесенные на картсчет через банкомат, зависят от того, какие операции Вы намерены совершить. Например, при совершении оплаты услуг через банкомат денежные средства Вам будут доступны после их внесения, а если Вам нужно погасить кредит, выданный ЗАО «СНГБ», рекомендуем пополнять картсчет не менее чем за один рабочий день до даты погашения кредита, т.к. денежные средства поступят на картсчет на следующий рабочий день.

Просим во всех случаях уточнять такие сроки в службе поддержки клиентов ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам.

♦ Если картсчет был открыт в иностранной валюте, заблаговременно обратитесь в ЗАО «СНГБ» для получения подробной информации о процедуре пополнения картсчета. Владелец картсчета несет ответственность за его пополнение, совершенное с нарушением валютного законодательства Российской Федерации.

Информация об операциях по картсчету

♦ С целью осуществления контроля за операциями зачисления и списания денежных средств, проведенными по картсчету, Вы, (если являетесь владельцем картсчета) обязаны своевременно получать выписки по картсчету. ЗАО «СНГБ» предоставляет Вам возможность получения:

- выписок по картсчету в любом Отделе по обслуживанию физических лиц либо на Ваш адрес электронной почты.

ВНИМАНИЕ! Информация об остатке денежных средств на картсчете, указываемая в выписках, может быть неактуальной и не совпадать с реальным доступным остатком денежных средств по картсчету, поскольку вследствие особенностей функционирования платежной системы сроки совершения операций по карте и сроки их отражения по картсчету не совпадают;

- информации об операциях, совершенных по карте, на Ваш мобильный телефон/по адресу электронной почты в режиме реального времени;

- информации об остатке денежных средств на Вашем картсчете путем направления на номер +79222530715 SMS-запроса, содержащего четыре последние цифры номера карты (услуга SMS-Банк);

♦ ЗАО «СНГБ» рекомендует Вам подключиться к услуге «СНГБ-Интернет» (стандартная или мобильная версия) для полного доступа ко всем своим счетам и доступа к информации об операциях, совершенных по-Вашему картсчету (в режиме реального времени).

♦ Если Вы являетесь владельцем картсчета, Вы можете получить информацию о реальном (доступном для Вас) остатке денежных средств на картсчете с использованием функций банкомата ЗАО «СНГБ». Такую же информацию Вы можете получить в банкоматах других банков, если данная услуга ими предоставляется.

Кроме того, информацию об остатке денежных средств на картсчете Вы можете получить в автоматическом режиме, позвонив в ЗАО «СНГБ» по телефонам 8 (3462) 39-88-04, 8 (800) 200-88-04, 8(800) 775-88-04 и набрав Т-пин и номер основной карты, **ВНИМАНИЕ!** Своевременное получение информации позволит Вам контролировать совершение операций и, с целью минимизации возможных потерь вследствие совершения мошеннических операций, незамедлительно произвести блокирование карты (обратиться в Банк с просьбой провести блокирование).

♦ С целью контроля Вам необходимо сохранять все расчетные документы по операциям с картой (чеки, слипы, счета, квитанции и т.д.) до момента их отражения ЗАО «СНГБ» по картсчету. В случае несогласия с операцией, указанной в выписке по картсчету, владелец картсчета вправе не позднее 40 календарных дней со дня ее совершения обратиться в ЗАО «СНГБ» для оспаривания операции. При этом владельцу картсчета необходимо заполнить заявление по форме, установленной ЗАО «СНГБ», и приложить к нему документы, обосновывающие требование. Нарушение срока предоставления заявления может привести к невозможности возврата средств по оспариваемым операциям. Указанное заявление может быть представлено в ЗАО «СНГБ» владельцем картсчета лично или через представителя, направлено с использованием почтовой или факсимильной связи. Такое заявление не является претензией, и претензионный порядок, установленный договором, в данном случае не применяется.

Перевыпуск карты

♦ Если за 60 календарных дней до окончания срока действия карты Вы (или владелец картсчета, если таковым Вы не являетесь) не обратитесь в ЗАО «СНГБ» с заявлением об отказе в получении новой карты, то выпуск новой основной карты ЗАО «СНГБ» осуществляет автоматически (без заявления, исключение составляет выпуск неперсонифицированной карты). Если заявление об отказе от получения новой карты поступит в ЗАО «СНГБ» после перевыпуска карты, с Вас (или владельца картсчета, если таковым Вы не являетесь, а являетесь держателем только дополнительной карты) будет удержана комиссия в соответствии с установленным тарифом ЗАО «СНГБ».

♦ Если ЗАО «СНГБ» не получил от владельца картсчета заявление на получение карты с новой фотографией держателя карты (если дизайном карты предусмотрена фотография), то ЗАО «СНГБ» осуществляет выпуск новой банковской карты с той же фотографией держателя, что и выпущенная ранее.

ВНИМАНИЕ! В случае отсутствия транзакций/операций, инициируемых Клиентом, по картсчету в течение трех календарных месяцев, предшествующих дате наступления перевыпуска банковской карты, Банк осуществляет перевыпуск карты исключительно на основании составленного владельцем картсчета заявления о перевыпуске карты.

♦ Перевыпуск дополнительной банковской карты осуществляется исключительно на основании составленного владельцем картсчета заявления о перевыпуске карты.

Рекомендации по безопасности

Общие рекомендации

♦ Никогда не сообщайте ПИН-код (другие пароли и коды подтверждения, полученные в рамках договора с ЗАО «СНГБ»), другим лицам, в том числе родственникам, работникам организаций торговли (услуг) и работникам банков. **Выучите ПИН-код наизусть. Не записывайте ПИН-код.** Если Вы все же, в

нарушение договора и настоящих правил, записали ПИН-код, не указывайте, что это ПИН-код и ни в коем случае не храните такую запись вместе с картой. Никогда не записывайте ПИН-код на карту.

♦ Вы обязаны периодически, а также незамедлительно после использования карты за рубежом или в устройствах иных банков, менять свой ПИН-код в любом банкомате ЗАО «СНГБ». В случае если у Вас возникли подозрения, что Ваш ПИН-код стал известен кому-либо кроме Вас, для исключения несанкционированного использования другими лицами Вашей карты или ее данных, рекомендуем Вам изменить ПИН-код. Вы можете в любое время изменить ПИН-код в любом банкомате нашего Банка со дня, следующего за днем получения ПИН-конверта.

♦ Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте карту для использования другими лицами, в том числе родственниками.

♦ Обеспечьте такие условия владения картой, которые исключают всякую возможность ее утраты, порчи, несанкционированного и незаконного использования. Совершая операции с использованием карты, соблюдайте меры предосторожности, достаточные для того, чтобы информация, нанесенная на лицевую и/или оборотную сторону карты, и/или информация, размещенная на магнитной полосе или микропроцессоре (чипе) карты, не стала известна другому лицу.

♦ Будьте внимательны к условиям хранения карты. Не подвергайте карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

♦ Запишите номера телефонов ЗАО «СНГБ», указанные на оборотной стороне Вашей карты, например, в блокноте. Эта информация Вам потребуется в случае утери, кражи, изъятия карты или компрометации ПИН-кода, поэтому храните ее отдельно от Вашей карты.

♦ С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с картсчета целесообразно установить ограничение (расходный лимит) на совершение расходных операций, совершаемых в течение суток, а также пользоваться услугой автоматического оповещения о проведенных операциях (SMS - Банк).

При этом Вы можете использовать стандартный лимит, предлагаемый ЗАО «СНГБ», либо установить индивидуальный лимит по видам операций. ЗАО «СНГБ» рекомендует Вам использовать невысокий индивидуальный расходный суточный лимит по получению наличных денежных средств, рассчитанный исходя из Ваших индивидуальных потребностей. В случае необходимости изменения размера расходного лимита Вы можете обратиться с заявлением в ЗАО «СНГБ» по месту выдачи карты, либо позвонить в службу поддержки клиентов ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам.

♦ В качестве дополнительного средства защиты данных Вашей карты и ПИН-кода ЗАО «СНГБ» предлагает воспользоваться возможностью самостоятельно ограничивать регионы обслуживания Вашей карты. Установление такого ограничения делает невозможным проведение авторизаций по карте, если

авторизационный запрос поступил из страны (региона), на территории которой по заявлению держателя карты запрещено использование карты. Ограничение/отмена ограничения регионов использования банковской карты осуществляется по телефонам, указанным в настоящих Правилах, при условии идентификации держателя карты.

♦ При получении просьбы со стороны сотрудников ЗАО «СНГБ» сообщить Ваши персональные данные или информацию о Вашей банковской карте (в том числе о ПИН-коде) не сообщайте их. ЗАО «СНГБ» рекомендует не отвечать на электронные письма от имени банков, в том числе ЗАО «СНГБ», в которых Вам предлагается предоставить Ваши персональные данные. Не следуйте ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки на сайт ЗАО «СНГБ»), так как они могут вывести на сайты-двойники. Во всех указанных случаях перезвоните в ЗАО «СНГБ» и сообщите о данном факте.

♦ В случае смены (в том числе временной) Вашего телефонного номера (например, если Вы находитесь в отпуске или в командировке) незамедлительно сообщите данную информацию в ЗАО «СНГБ» для направления SMS - сообщений и для экстренной связи с Вами.

♦ **ВНИМАНИЕ!** Помните, что **владелец картсчета несет ответственность** за все транзакции, операции и иные действия, в том числе в сфере электронной коммерции, совершенные с использованием банковской карты (в том числе дополнительных карт) и/или с использованием реквизитов банковской карты и/или с использованием ПИН-кода, Т-пина, паролей и кодов подтверждения для работы в системах «СНГБ-Мобильный» или «СНГБ-Интернет», кодов, предоставленных ЗАО «СНГБ» в рамках Программы 3D-Secure - с момента ее вручения держателю карты (представителю), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Рекомендации по безопасности при совершении операций с помощью банкомата

♦ Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, гостиницах, аэропортах и т.п.). Воздержитесь от совершения операции, если место, где находится банкомат, вызывает у Вас опасение.

Например, в некоторых случаях доступ в закрытые помещения, где установлены банкоматы, осуществляется путем считывания информации, нанесенной на магнитную полосу карты, в специальном устройстве, расположенном на входной двери. *Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им.* Если Вы все-таки воспользовались таким устройством и вводили ПИН-код, немедленно сообщите об этом в ЗАО «СНГБ» по вышеуказанным телефонам.

♦ Прежде чем воспользоваться банкоматом, осмотритесь вокруг. Убедитесь, что за Вами никто не наблюдает.

♦ Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции, расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте,

предназначенном для приема карт. При наличии таковых воздержитесь от использования карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам банка, установившего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

♦ Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

♦ Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы никто не мог его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

♦ При пользовании банкоматом не прибегайте к помощи посторонних лиц.

♦ В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самовольно перезагружается), следует отказаться от операции, нажав красную клавишу (ОТКАЗ/CANCEL) на банкомате, и дожидаться возврата карты.

♦ Если Вы почувствуете угрозу Вашей безопасности, немедленно отмените операцию, нажав красную клавишу (ОТКАЗ/CANCEL) на банкомате, заберите карту и отойдите в людное, хорошо освещенное место.

♦ После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, забрать карту и чек, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отойти от банкомата.

Рекомендации по безопасности при совершении операций оплаты товаров и услуг

♦ Не используйте карту в организациях торговли (услуг), не вызывающих доверия.

♦ Требуйте, чтобы все операции с картой совершались только в Вашем присутствии и внимательно следите за действиями кассира (продавца).

♦ При вводе ПИН-кода следует убедиться в том, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. Перед тем как подписать чек проверьте сумму, указанную на чеке.

Рекомендации при утере, краже, изъятии карты или компрометации ПИН-кода или карты

♦ Вам необходимо немедленно заявить о случившемся в службу поддержки клиентов ЗАО «СНГБ» по ☎ 8 (3462) 39-88-04, 8 (800) 200-88-04, 8 (800) 775-88-04 и строго следовать инструкциям работника ЗАО «СНГБ».

♦ Заблокировать Вашу карту Вы можете одним из следующих способов: лично обратиться в отделение ЗАО «СНГБ», позвонить по телефонам, указанным на оборотной стороне Вашей карты, и заблокировать карту через оператора либо с помощью Т-пина (если он был получен Вами заблаговременно), а также через системы «СНГБ-Мобильный» или «СНГБ-Интернет».

♦ При получении от Вас сообщения (письменного или устного) ЗАО «СНГБ» заблокирует Вашу карту.

ВНИМАНИЕ! Задача, выполняемая блокированием карты, **не исключит, а минимизировать** возможные потери в случае, если Вы неаккуратно относились к выполнению условий договора

в части хранения банковской карты и/или ПИН-кода (других паролей или кодов подтверждения), в результате чего карта и/или ПИН-код стали по Вашей воле или против Вашей воли объектом владения других лиц. В дополнение к блокированию карты по Вашему письменному заявлению карта будет включена в стоп-лист. Информация о включении карты в стоп-лист поступает в точки обслуживания карт (включая пункты выдачи наличных денежных средств) в течение десяти календарных дней с момента получения ЗАО «СНГБ» Вашего письменного сообщения.

♦ Разблокирование банковской карты возможно только на основании письменного заявления владельца картсчета и/или держателя банковской карты (в отношении карты, выпущенной на имя данного держателя) и только в том случае, если такие действия возможны в соответствии с правилами платежной системы.

♦ При обнаружении карты, ранее заявленной утраченной или похищенной, Вы обязаны немедленно сообщить об этом в ЗАО «СНГБ». Дальнейшее использование данной карты не разрешается.

♦ Если Вы находитесь за рубежом и не можете сообщить об утере, краже или изъятии карты в ЗАО «СНГБ», Вы можете обратиться в сервисные центры платежной системы по телефонам, указанным на официальном web-сайте ЗАО «СНГБ» в сети Интернет по адресу: www.sngb.ru, для передачи в ЗАО «СНГБ» сообщения о блокировании карты. Данные центры не несут ответственность за своевременное предотвращение незаконного использования Вашей карты в случае ее утери, кражи или изъятия.

Испания	900-97-1231	900-99-1124
Италия	800-870-866	800-819-014
Кипр	080-90569	1 410-581-9994
Китай	10-800-110-7309	10-800-110-2911 (Юг) 10-800-711-2911 (Север)
Малайзия	1-800-804594	1800-80-0159
Мексика	001-800-307-7309	0100-800-847-2911
Нидерланды	0800-022-5821	0800-022-3110
Норвегия	050-12697	800-12052
ОАЭ	1-636-722-7111	0-800-121-866-654-0112
Польша	0-0800-111-1211	0-0-800-111-1569
Португалия	800-8-11-272	800-8-11-824
Сингапур	800-1100-113	800-110-0344
США	1-636-722-7111	1-800-847-2911
Таиланд	001-800-11-887-0663	001-800-11-535-0660
Тайвань	00801-10-3400	00801-10-3008
Турция	00-800-13-887-0903	00-800-13-535-0900
Финляндия	08001-156234	0800-1-0057
Франция	0-800-90-1387	0800-90-1179
Швейцария	0800-89-7092	0800-89-4732
Швеция	020-791-324	020-795-675
Южная Африка	0800-990418	0800-990-475
Япония	00531-11-3886	00531-11-1555

ВНИМАНИЕ! Держатели карт Visa Gold, Visa Business, MasterCard Gold, MasterCard Business! Если Вы находитесь за границей и Вам необходимо срочно получить наличные денежные средства или временную карту в связи с ее утерей, кражей или изъятием, Вы можете обратиться по телефонам сервисных центров. Работники сервисных центров организуют Вам выдачу временной карты или получение наличных денежных средств в ближайшем офисе местного банка, адрес которого Вам сообщат. При этом обращаем внимание, что работники сервисных центров ведут разговор на английском и других иностранных языках, если Вы не знаете английского, то Вам следует настойчиво повторять свою просьбу по-русски и требовать подключения к разговору переводчика. После возвращения из-за рубежа Вам необходимо сдать временную карту в ЗАО «СНГБ». Взамен утраченной карты по Вашему заявлению (или по заявлению владельца картсчета, если таковым Вы не являетесь, а являетесь держателем только дополнительной карты) Вам будет выдана новая карта.

При возникновении любых вопросов, а также для получения подробной информации обращайтесь:

В отделения ЗАО «СНГБ»,

а также в круглосуточном режиме по телефонам

службы поддержки клиентов:

8 (3462) 39-88-04,

8 (800) 200-88-04, 8 (800) 775-88-04

(звонки на номер 8-800 являются бесплатными для абонентов стационарных и мобильных телефонов на всей территории Российской Федерации) либо по скайпу: [sngb-skype](https://www.sngb-skype.com).

Также Вы можете получить консультацию в режиме интернет-чата на официальном сайте ЗАО «СНГБ» www.sngb.ru.

ВНИМАНИЕ! При звонках из-за рубежа следует набирать:

- ♦ со стационарных телефонов – 007 (код России), затем 3462 (код Сургута), далее один из номеров круглосуточной службы поддержки клиентов ЗАО «СНГБ»;
- ♦ с мобильных телефонов - +7 (код России), затем 3462 (код Сургута), далее один из номеров круглосуточной службы поддержки клиентов ЗАО «СНГБ».

Информацию о картах и точках обслуживания карт Вы также можете получить на сайте ЗАО «СНГБ» <http://www.sngb.ru>, и сайтах платежных систем:

<http://www.mastercard.com>, <http://www.mastercard.ru>,
<http://www.maestrocard.com>, <http://www.visa.com>, <http://www.visa.ru>

Настоящие правила могут изменяться в соответствии с изменениями банковских технологий клиентского обслуживания. В связи с этим, мы просим Вас чаще обращаться в ЗАО «СНГБ».

МЫ БУДЕМ РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ.

Круглосуточные сервисные центры (Emergency Services)

Страна	MasterCard Worldwide	Visa International
Австралия	1800-120-113	1-800-125-440
Австрия	0800-21-8235	1 410-581-994
Аргентина	0800-555-0507	0800-666-0171
Багамы	1-800-307-7309	1-800-847-2911
Бельгия	0800-1-5096	0800-1-8397
Бразилия	0800-891-3294	0800-891-3680
Великобритания	0800-96-4767	0800-89-1725
Венгрия	06800-12517	06-800-17682
Германия	0800-819-1040	0800-811-8440
Гонконг	800-966677	800-96-7025
Греция	00-800-11-887-0303	00-800-11-638-0304
Дания	8001-6098	80-010277
Египет	1-636-722-7111	510-0200-866-654-0128 (только для Каира) 02-510-0200-866-654-0128 (за пределами Каира)
Израиль	180-941-8873	1-800-941-1605
Индонезия	001803-1-887-0623	001-803-1-933-6294
Ирландия	1-800-55-7378	1-803-55-8002