|  |  |
| --- | --- |
| SOCIUM-Bank_logo.tif | Приложение №5к Правилам и условия получения и обслуживания расчетных карт «СОЦИУМ-БАНКа» (ООО) |

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ «СОЦИУМ-БАНКа» (ООО)

Уважаемый держатель банковской карты !

Для исключения потерь от несанкционированного использования банковской карты и в дополнение к Правилам и условия получения и обслуживания расчетных карт «СОЦИУМ-БАНКа» (ООО), Вам необходимо соблюдать следующие рекомендации:

1. **Получение банковской карты:**
* При получении банковской карты поставьте шариковой ручкой образец Вашей подписи на специальной полосе на карте.
1. **Хранение и использование банковской карты:**
* Храните Вашу карту в безопасном месте, где она не будет механически повреждена, не размагнитится и не станет доступна третьим лицам.
* Необходимо ежемесячно проверять операции по своей карте (до 10 числа месяца за предыдущий месяц), получая выписки в «СОЦИУМ-БАНКе» (ООО) (далее – Банк).
* При выявлении несанкционированно списанных сумм необходимо сразу обращаться в Банк.
* **Запомните Ваш ПИН–код и сохраняйте его в тайне!** (Не проводите операции с использованием ПИН–кода в присутствии посторонних лиц. Никогда не записывайте Ваш ПИН–код на карте и не храните его вместе с картой и контрольной информацией (кодовое слово, паспортные данные).
* Следите за сохранением в тайне реквизитов банковской карты (номере карты, сроке окончания действия, трехзначном цифровом коде на обороте банковский карты –СVV, CVC, фамилии держателя карты). Не сообщайте свои персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) никому, даже сотруднику Банка.
* **В случае утраты карты, а также если Вы узнали, что Ваш ПИН-код стал известен другому лицу, а также в иных случаях обнаружения факта использования карты без Вашего согласия необходимо сразу приостановить действие карты, позвонив в круглосуточную Службу Клиентской Поддержки по телефону +7 (495) 775-77-35 и назвав свою контрольную информацию (номер карты – по возможности, кодовое слово, паспортные данные).** После чего необходимооповестить Банк об утрате карты и получить дальнейшие инструкции**.**
* Также в круглосуточной Службе Клиентской Поддержки можно получать необходимую информацию по карте, например, доступный остаток денежных средств, консультации по использованию карты и т.д.
* Если Вам вернули или Вы нашли карту, ранее заявленную как утраченная, не пытайтесь ею воспользоваться и обратитесь в Банк.
* Карта с истекшим сроком действия подлежит возврату в Банк.
* Не передавайте банковскую карту другому лицу.
* Не отвечайте на электронные письма/смс сообщения, в которых от имени какого-либо Банка (в том числе, от имени «СОЦИУМ-БАНКа» (ООО)) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
* Не отвечайте на смс-сообщения о проблемах с Вашей картой. В случае получения такого сообщения срочно перезвоните в Банк по телефонам (495) 783-55-46, (495) 783-55-47..

**Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.**

1. **Оплата товаров и услуг в предприятиях торговли и сервиса:**
* При проведении транзакций в Предприятиях торговли (услуг)/банках Клиент /Держатель Дополнительной карты должен требовать совершения операции в своем присутствии и соблюдения конфиденциальности при вводе ПИН-кода. При вводе ПИН-кода следует прикрывать клавиатуры АТМ и ПИН-пада терминала в Предприятии торговли (услуг).
* Если операция оплаты товаров/услуг по карте была отклонена по каким-либо причинам, и товары/услуги были оплачены наличными денежными средствами, сохраняйте чек оплаты наличными в течение примерно 3-х месяцев.
* Если Вы сдаете товар, Вам обязаны вернуть денежные средства на карту, сделав операцию возврата. Для этого оформляется слип/квитанция возврата, который/ую должен подписать кассир предприятия и Вы. Затем Вам должны отдать один экземпляр слипа/квитанции возврата. Данная операция производится только при наличии у клиента слипа/чека оплаты.
* В целях предотвращения мошенничества, сохраняйте слипы/чеки и квитанции по всем операциям, пока вы не сверите их с Вашей выпиской по карте.
* **Запрещается оставлять карту в предприятиях торговли и сервиса!**
* Если Вашу карту изъял представитель торгового или банковского учреждения, необходимо потребовать составить *Акт об изъятии карты* с указанием даты, времени, места и причины изъятия. Затем Вам следует обратиться в Банк. Вам сообщат возможные причины изъятия и инструкции о Ваших дальнейших действиях.
1. **Использование карты для получения наличных:**
* Комиссия за получение наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных Банка взимается согласно действующим тарифам Банка. Дополнительная комиссия не взимается.
* Комиссия за получение наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных других банков взимается согласно действующим тарифам Банка. Другие банки за выдачу наличной иностранной валюты могут взимать дополнительную комиссию.
* Максимальная сумма выдачи наличных денежных средств по картам Банка в терминальной сети других Банков:
* VISA Gold – 300 000 руб./день; 5 000 000 руб/мес.
* VISA Classik – 150 000 руб./день; 1 500 000 руб./мес.
* МИР – 300 000 руб,/день; 5 000 000 руб./ мес.

или эквивалента, указанных выше сумм, рассчитанных по курсу Банка, действующего на дату совершения операции.

По заявлению клиента ограничения могут быть временно сняты.

* Если Вы забыли свой ПИН–код, обратитесь в Банк.
* Необходимо помнить, что в случае трех неправильных попыток набора ПИН–кода проведение операций с использованием ПИН–кода по Карте приостанавливаются, и Карта может быть изъята банкоматом. Для возобновления операций Держателю Карты следует обратиться в Банк для составления соответствующего заявления.
* Если банкомат во время или после проведения операции не возвратил Вашу карту, необходимо установить, действительно ли Ваша карта изъята (банкомат может ожидать значительное время в случае нарушения связи или по ряду других причин). Подтверждением того, что Ваша карта изъята, будет приглашение банкомата к обслуживанию следующего клиента.

Затем Вам следует обратиться в Банк. Действие Вашей карты в целях безопасности будет приостановлено.

Вы можете попытаться получить Вашу карту в банке, которому принадлежит банкомат (*координаты этого банка обычно указываются на передней панели устройства банкомата*), обратившись в этот банк в течение 2-х рабочих дней. При этом будет необходимо предъявить документ, удостоверяющий Вашу личность. Если Вам удастся получить Вашу карту, следует обратиться в Банк для возобновления действия карты.

* Карту и деньги при снятии наличных в банкомате необходимо забирать сразу после совершения операции, иначе они могут быть захвачены банкоматом. В этом случае необходимо обратиться в банк, которому принадлежит банкомат.
* Если банкомат во время проведения операции выдал сумму, отличную от указанной в распечатанном чеке, то также необходимо обратиться в банк, которому принадлежит банкомат.
* В случае других проблем, возникающих при проведении операций получения наличных в банкоматах (выдача банкоматом потертых/старых купюр и др.), также необходимо обратиться в банк, которому принадлежит банкомат.
* Выбирайте банкомат**:**

- Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

- Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

- В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, выберете более подходящее время для использования банкомата или воспользуйтесь другим банкоматом.

- Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В этом 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 банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

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

- Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

- 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 банковской карты.

* Сохраняйте распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
* Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
1. **Использование карты для оплаты товаров и услуг в Интернете:**

Использование банковской карты для оплаты товаров и услуг через сеть Internet, а также почтовых и телефонных услуг является одной из наиболее высоко рисковых операций и может привести к несанкционированным списаниям денежных средств.

* В целях повышения безопасности платежей в сети Интернет Клиенту/держателю дополнительной Карты подключается 3-D Secure, Клиент/держатель дополнительной Карты подтверждает каждую операцию по своей Карте Одноразовым паролем, который Клиент/держатель дополнительной получает в виде SMS-сообщения на свой мобильный телефон, указанный Клиентом в Анкете, либо в заявлении Приложение №7 к Правилам.
* При отсутствии возможности подключения к 3-D Secure, для совершения операций оплаты в сети Интернет Клиенту сообщается о необходимости соблюдать следующие рекомендации:

- Не использовать ПИН-код.

- Пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

- Обязательно убедится в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь, и на которых собираетесь совершить покупки.

- Совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о банковской (ом) карте (счете).

- Если совершается покупка с использованием чужого компьютера, не сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

- Установить 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 от проникновения вредоносного программного обеспечения.

* В целях минимизации рисков при совершении покупок и оплаты услуг в сети Интернет, Банк устанавливает ограничения на совершение данных операций (число операций и объем операций в день), путем параметризации в ПЦ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Visa Gold | Visa Classic | МИР |
| Число авторизационных запросов с одного устройства - интернет-магазина в час  | 3 | 3 | 5 |
| Лимит на операции по перечислению денежных средств на «электронные кошельки» через интернет, в день. | 50$ | 50$ | 50$ |
| Лимит на операции по перечислению денежных средств в «Оплату услуг сотовой связи» через интернет, в день. | 50$ | 50$ | 50$ |

**Помните, что использование банковской карты для оплаты товаров и услуг через сеть Internet, а также почтовых и телефонных услуг может привести к несанкционированным списаниям денежных средств с Вашего банковского счета!**

**С целью предотвращения несанкционированных списаний всех денежных средств с карточного счета,**

**целесообразно подключить услугу «Информационный сервис» - оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений.**

**В целях обеспечения безопасности информационного взаимодействия с «СОЦИУМ-БАНКом» (ООО) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в нашем Банке.**

**СВОЕВРЕМЕННО СООБЩАЙТЕ В БАНК ОБ ИЗМЕНЕНИИ НОМЕРА МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ СМС-ИНФОРМАЦИИ О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ ПО ВАШЕЙ КАРТЕ.**

**«СОЦИУМ-БАНК» (ООО)**

г. Москва, Ленинградский пр., дом 80, корпус 16, тел. +7 (495) 783-55-46

www.socium-bank.ru