

Памятка

держателя международных банковских карт Софрино Банка

1. Общая информация

Карты международных платежных систем, выпускаемые Софрино Банком, являются принятыми в мировой практике средствами безналичных расчетов и позволяют их владельцу оплачивать товары и услуги в магазинах, ресторанах, транспортных и других компаниях, связанных с соответствующими платежными системами, а также получать по картам наличные денежные средства в удобной валюте в отделениях банков и специальных электронных устройствах — банкоматах.

По заявлению Софрино Банк открывает на имя держателя карты счет для расчетов с использованием банковских карт. Денежные средства на счет можно вносить в рублях или в иностранной валюте одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами в кассу Софрино Банка;
- безналичным перечислением денежных средств из другого банка на корреспондентский счет Софрино Банка;
- безналичным переводом денежных средств со счета в Софрино Банке;
- через банкоматы банка или банкоматы банка-агента, принимающего наличные денежные средства (Cash In).

Денежные средства на счет могут вноситься как самим держателем карты, так и его доверенным лицом.

При зачислении денежных средств на счет в валюте, отличной от валюты счета, конвертация денежных средств производится в соответствии по курсу Софрино Банка на день конвертации.

На лицевой стороне карты платежной системы содержится следующая информация:

1. Наименование программы – (пример **EXTENSION**)
2. Логотип
3. Голограмма платежной системы
4. Номер карты
5. Срок действия карты
6. Фамилия и имя держателя карты

На оборотной стороне карты платежной системы содержится следующая обязательная информация:

1. Магнитная полоса, на которую наносится информация о карте
2. Панель для подписи

Персонализированная карта и ПИН-конверт передается банком держателю лично в руки. ПИН-код необходим для идентификации владельца при получении им наличных денежных средств через банкоматы, а также при использовании карты в сети электронных и кассовых терминалов. При получении карты ее держатель должен убедиться, что ПИН-конверт надежно запечатан и не вскрывался ранее. После вскрытия ПИН-конверта необходимо запомнить свой ПИН-код и хранить его в тайне. Не рекомендуется записывать

ПИН-код на карте, хранить его вместе с картой или в другом месте, которое может быть легко доступно посторонним лицам. Держатель карты не сможет пользоваться картой до тех пор, пока банк не получит от него расписку в получении карты. При получении карты держатель ставит свою подпись на специальной полосе на оборотной стороне карты.

2. Использование

Карта используется для оплаты товаров и услуг в магазинах, гостиницах, ресторанах, медицинских учреждениях, транспортных и других компаниях, а также для получения наличных денежных средств во всех учреждениях, принимающих к оплате карты соответствующей платежной системы. Оплата товаров/услуг и получение наличных денег допускается в пределах лимита авторизации.

Чтобы расплатиться за приобретенные товары/услуги или получить наличные денежные средства в банковских пунктах выдачи наличных (ПВН), держателю карты необходимо предъявить карту работнику соответствующей организации. Убедившись в подлинности карты, работник, как правило, производит авторизацию — специальную проверку платежного лимита, результатом которой является получение разрешения на проведение данной операции или отказ. Авторизация может производиться двумя способами: по телефону или через электронный/кассовый терминал.

При получении разрешения держатель карты подписывает слип или чек электронного/кассового терминала, предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны номер карты, сумма операции, валюта платежа, дата операции. Работник организации должен сравнить подпись держателя карты, поставленную в его присутствии на слипе/чеке, с подписью на оборотной стороне карты. Если работник организации не убежден в идентичности подписей, он имеет право потребовать повторно расписаться на слипе/чеке (в отдельных случаях, несколько раз, до тех пор, пока работник не убедится в подлинности подписи). Если работник учреждения не уверен в идентичности подписи, он имеет право отказать в оплате покупки по карте и предложить держателю иной способ оплаты, например, наличными. Если подпись не вызывает сомнения у работника, он вручает держателю карты один экземпляр слипа/чека. Для урегулирования возможных спорных вопросов все документы по использованию карты рекомендуется сохранять в течение 12 (двенадцати) месяцев со дня проведения операции.

При получении по карте наличных в ПВН держателю карты необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Таким документом для граждан России является внутренний общегражданский паспорт или удостоверение личности военнослужащего; для иностранных граждан — национальный заграничный паспорт или заменяющий его документ.

Карта позволяет получать наличные денежные средства в банкоматах. Для этого необходимо вставить карту в приемное устройство или провести картой по считывающему устройству банкомата, набрать свой ПИН-код, а затем последовательно выполнять команды, которые будут отображаться на экране. После получения наличных денег надо дождаться выдачи банкоматом квитанции о проведенной Вами операции. Наряду с получением наличных денег можно получить из банкомата справку об остатке на счете.

ВНИМАНИЕ: при получении наличных денежных средств через банкоматы, которые «заглатывают» карту, необходимо проводить последующие операции с интервалом не более 20 секунд, так как банкомат по истечении 20 секунд после операции может забрать карту.

3. Отказ в обслуживании

Держателю карты может быть отказано в обслуживании работником торговой, сервисной организации или уполномоченного банка. В таком случае работник должен объяснить причину отказа в обслуживании; как правило, это распоряжение банка.

Банкомат, в котором держатель карты собирался получить наличные средства, может не вернуть карту. Речь может идти либо об изъятии карты по распоряжению банка, либо о неисправности банкомата. При подобном развитии событий держателю карты следует незамедлительно связаться с банком, которому принадлежит банкомат, а также с банком, выдавшем карту.

4. Меры безопасности

Карта является персональной и не подлежит передаче другому лицу. В случае потери или кражи карты, а также, если держатель знает, что его ПИН-код стал известен другому лицу, во избежание незаконного использования карты он должен немедленно известить Софрино Банк и сообщить номер своей карты по телефону: +7 (495) 690-07-13. Банк незамедлительно принимает меры к запрещению операций по данной карте. Любое устное сообщение об утрате должно быть подтверждено письменным заявлением держателя карты. В случае получения сообщения об утере или краже карты, банк объявляет ее недействительной, ставит потерянную или украденную карту в Стоп-лист соответствующей международной платежной системы.

5. Правила хранения

Держатель карты должен соблюдать элементарные правила хранения карты:

1. Не оставлять карту вблизи источников открытого огня
2. Не класть карту около бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу карты информацию
3. Не подвергать карту длительному воздействию прямых солнечных лучей
4. Не класть на карту тяжелые предметы, не использовать карту в качестве закладки, т.е. не допускайте механического воздействия на пластик
5. Не оставлять карту в салоне автомобиля на длительный срок (изменение температур может повлечь за собой повреждение поверхности карты)

ВНИМАНИЕ: по всем возникшим вопросам об использовании и обслуживании банковской карты держатель карты может круглосуточно обратиться в Службу клиентского сервиса по телефону: +7 (495) 690-07-13.