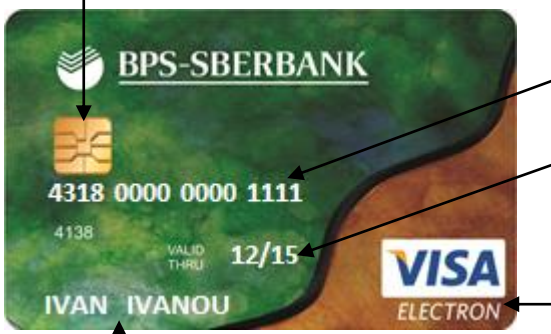
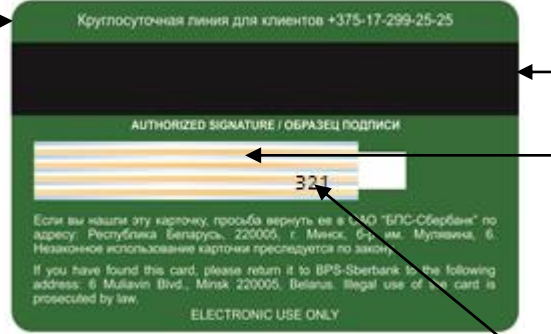


## ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ БАНКОВСКОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ

### ГЛАВА 1 ОПИСАНИЕ КАРТОЧКИ И ЕЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

1. На банковской платежной карточке размещается информация в указанная на схеме 1.

Схема 1. Информация, размещенная на банковской платежной карточке

<p><b>микропроцессорный модуль</b> – содержит служебную информацию, необходимую для совершения операций в современных электронных устройствах, оборудованных кардридером стандарта EMV</p>		<p><b>номер карточки</b> (16 цифр) – реквизит, используемый при совершении операций по карточке. Информация о номере карточки</p>
<p><b>держатель карты</b> – имя и фамилия держателя</p>	<p><b>срок действия карточки</b> (месяц / год) – карточка действительна до последнего дня указанного месяца. Необходимо следить за сроком действия карточки и не позднее 10 дней до окончания срока обратиться в банк для ее</p>	<p><b>логотип</b> – карточка принимается во всех пунктах обслуживания, где размещен знак данной платежной системы</p>
	<p><b>магнитная полоса</b> – содержит служебную информацию, необходимую для совершения операций в электронных устройствах</p>	<p><b>поле для подписи</b> – карточка подписывается в момент ее получения. Подпись используется для удостоверения личности держателя карточки. Без подписи карточка недействительна.</p>
<p><b>телефон клиентской поддержки</b> – используется для блокировки/разблокировки карты, уточнения</p>	<p><b>CVV2/CVC2/CSC</b> – трехзначный код, используемый при совершении операций в Интернете, при заказе по почте/телефону и т.п. по карточкам Visa Classic, Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite, MasterCard, Visa Business, MasterCard Business</p>	

2. Корпоративная банковская платежная карточка (далее – карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету

юридического лица для осуществления расчетов в безналичной форме и получения наличных денежных средств, а также обеспечивающий осуществление иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3. Для выдачи карточки с клиентом заключается Договор об использовании карточки путем акцепта клиентом публичной оферты Банка и открывается счет, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки, в выбранной им валюте: белорусских рублях, российских рублях, долларах США или евро. К счету возможно оформление одной основной карточки для владельца счета и любого количества дополнительных карточек как для владельца счета, так и для лиц, не являющихся владельцами счета.

4. Карточки могут использоваться для:  
оплаты товаров (услуг) в организациях торговли (сервиса);  
оплаты услуг в устройствах самообслуживания;  
оплаты товаров и услуг в сети Интернет;  
получения наличных денежных средств в банкоматах и в пунктах выдачи наличных денежных средств;  
проведения иных операций с использованием карточки.

5. В случае если счет открыт в белорусских рублях, то для совершения операций за пределами Республики Беларусь необходимо при оформлении карточки указать соответствующий параметр в Заявлении на получение корпоративной банковской платежной карточки или в последующем обратиться в структурное подразделение ОАО «БПС-Сбербанк» (далее – Банк).

6. Использование карточки допускается как на территории Республики Беларусь так и за ее пределами в соответствии с правилами платежных систем.

## ГЛАВА 2 ОПЛАТА ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ) ПО КАРТОЧКАМ

7. Оплата товаров и услуг в организациях торговли (сервиса) осуществляется в следующем порядке.

7.1. Организации торговли (сервиса), принимающие к оплате карточки, размещают соответствующие логотипы на входной двери, у кассы и т.п.

7.2. Оплата товаров (работ, услуг) с использованием карточки допускается в любой стране мира, где в качестве средства платежа принимаются карточки соответствующей платежной системы.

7.3. При совершении операции с использованием карточки в организации торговли (сервиса), оборудованной платежным терминалом, держатель карточки вводит ПИН-код или подписывает карт-чек. Подпись сверяется кассиром с образцом подписи на карточке. При оплате бесконтактной карточкой по бесконтактной технологии платежная операция совершается путем поднесения карточки на необходимое расстояние к платежному терминалу, поддерживающему данную технологию.

В случае если платежный терминал не принимает к оплате микропроцессорные карточки, операция с применением карточки совершается с использованием магнитной полосы, расположенной на обороте карточки.

7.4. За оплату товаров (работ, услуг) в организациях торговли (сервиса) вознаграждение с держателя карточки Банком не взимается.

8. Платежи в банкоматах и инфокиосках осуществляется в следующем порядке.

8.1. Для проведения платежа через сеть устройств самообслуживания Банка (инфокиоски и банкоматы) держателю карточки необходимо выполнить следующие действия:

зайти в меню «Платежи»;

выбрать категорию платежа;

выбрать получателя платежа;

указать индивидуальные данные платежа (лицевой счет или номер договора и др.);

указать сумму платежа (если сумма отобразилась автоматически, подтвердите или измените ее);

проверить введенные данные и произвести оплату;

получить и сохранить чек.

8.2. Устройство запоминает введенные реквизиты платежа и при следующей оплате можно воспользоваться пунктом меню «Последние оплаченные».

9. Оплата товаров и услуг в сети Интернет осуществляется в следующем порядке.

9.1. Для оплаты товаров (работ, услуг) в сети Интернет операция совершается с использованием реквизитов карточки (имени и фамилии держателя, номера карточки, срока ее действия, кода CVV2/CVC2/CSC), переданных через сеть Интернет.

При осуществлении платежей в сети Интернет за товары и услуги с использованием карточки, после успешной авторизации операции, происходит блокировка необходимой суммы на текущем счете клиента для последующих расчетов с организацией торговли (сервиса). На данном этапе списание денежных средств со счета клиента не происходит. В течение нескольких дней Банк производит списание денежных средств со счета клиента на основании информации, поступившей от банка-эквайера (банк, обслуживающий поставщика товаров и услуг). Разблокировка ранее заблокированной по операции суммы происходит, как правило, на основании информации банка-эквайера и в результате ее дальнейшей обработки в соответствующей международной платежной системе (далее – МПС). В случае неполного совпадения параметров в расчетной информации по операции, поступившей от банка-эквайера, с зафиксированными ранее параметрами при авторизации операции, разблокировка первоначально заблокированной суммы в автоматическом режиме может не происходить. В случае если после отражения списания денежных средств со счета клиента не произошло разблокировки, заблокированная сумма подлежит автоматической разблокировке в течение

срока, установленного МПС. Данный срок составляет 30 календарных дней с момента совершения операции. Процедура выставления сумм денежных средств по данным операциям к оплате и их обработка в МПС находятся в сфере непосредственного контроля МПС и банка-эквайера.

9.1.1. В целях безопасности Банком предъявляются следующие требования по безопасности при совершении операций с карточкой через сеть Интернет.

9.1.1.1. Держателю карточки следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли (сервиса). Убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, на которых собираетесь совершить оплату товаров (работ, услуг), так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

Запрещается ввод ПИН-кода в форму заказа на сайте организации торговли (сервиса), а также его сообщение при заказе товаров (работ, услуг) по телефону или почте. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется.

Совершение оплаты товаров (работ, услуг) рекомендуется осуществлять только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о карточке.

С целью исключения несанкционированного доступа к персональным данным клиента/держателя карточки совершение операций с карточкой через сеть Интернет должно осуществляться только с применением лицензионного программного обеспечения, в том числе антивирусного, (регулярно обновляемого в установленном порядке).

Если держателем карточки было произведено бронирование номера для проживания в гостинице через Интернет-сайт, но по каким-то причинам держатель карточки не планирует воспользоваться им, обязательно должна быть произведена отмена бронирования через тот же Интернет-сайт согласно указанным на нем процедурам. Получение клиентом кода отмены бронирования отеля является доказательством отмены брони. За несвоевременную отмену брони гостиница имеет право списать со счета держателя карточки сумму денежных средств в установленном ею размере.

9.1.1.2. Клиент обязан подключиться к услуге с использованием технологии 3D-Secure: Verified by Visa – для карточек Visa Infinite, Visa Platinum, Visa Gold, Visa Classic, Visa Virtuon, Visa Electron, Visa Business и MasterCard SecureCode – для карточек MasterCard Gold, MasterCard Standard, MasterCard Business, Maestro.

При совершении оплаты товаров (работ, услуг) в сети Интернет по карточкам, подключенным к услуге Verified by Visa/MasterCard SecureCode, потребуется ввод дополнительного пароля. Пароль задается держателем карточки самостоятельно при подключении к услуге и в дальнейшем может изменяться.

Подключение услуги Verified by Visa/MasterCard SecureCode производится через подсистему «Интернет-клиент» системы дистанционного банковского обслуживания «BS-Client». В целях активации указанной технологии для каждой

карточки оформляется «Заявка на подключение 3D Secure» (далее – Заявка), в которой:

указывается личное приветствие;

выбирается контрольный вопрос и указывается вариант ответа клиента/держателя карточки;

вводится и подтверждается секретный пароль для платежей в сети Интернет.

Оформленная Заявка направляется в Банк, путем нажатия кнопки «Отправить документ в банк». После присвоения Заявке статуса «Исполнен», данная услуга активируется и подлежит применению в установленном порядке.

При этом плата за подключение к услуге и последующего обслуживания не взимается.

Ввод дополнительного пароля потребуется, если интернет-магазин также поддерживает технологию Verified by Visa/MasterCard SecureCode. Для интернет-магазинов, не поддерживающих технологию Verified by Visa/MasterCard SecureCode, операции совершаются без ввода дополнительного пароля.

Во избежание неправомерного использования карточки необходимо хранить пароль в недоступном для посторонних лиц месте, не передавать его для совершения операций другим лицам.

Если клиентом не было произведено подключение к услуге 3D-Secure на момент проведения безналичных расчетов в сети Интернет, то по операциям, не санкционированным держателем карточки, возмещение денежных средств Банком не производится.

### ГЛАВА 3 ПОЛУЧЕНИЕ НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

10. Получение наличных денежных средств в банкомате осуществляется в следующем порядке.

10.1. Банкоматы Банка предоставляют возможность получить наличные денежные средства, узнать остаток средств на лицевом счете карточки, совершить безналичные платежи. Любая операция в банкомате подтверждается ПИН-кодом.

Адреса банкоматов Банка можно узнать в любом структурном подразделении Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет ([www.bps-sberbank.by](http://www.bps-sberbank.by)) в разделе «Подразделения и банкоматы».

10.2. По карточкам Банка имеется возможность получения наличных денежных средств в банкоматах других банков Республики Беларусь и в банкоматах иностранных банков. Расположение банкоматов на территории иностранных государств рекомендуется устанавливать с помощью сервисов международных платежных систем по поиску банкоматов:

Visa International – [www.visa.com/atmlocator](http://www.visa.com/atmlocator);

MasterCard Worldwide – [www.mastercard.com/atmlocator](http://www.mastercard.com/atmlocator).

10.3. Операции по выдаче наличных денежных средств совершаются в белорусских рублях или в иностранной валюте.

Перед совершением операции необходимо проверить, указан ли на банкомате логотип платежной системы, соответствующий платежной системе карточки.

Выдача из банкомата наличных денежных средств осуществляется в сумме кратной минимальной купюре, имеющейся в банкомате.

В зависимости от вида банкомата возврат карточки держателю карточки может осуществляться как до, так и после выдачи из банкомата наличных денежных средств. Деньги и карточку следует забрать в течение 20-30 секунд после завершения операции, иначе они будут возвращены в банкомат.

10.4 При возникновении нестандартных ситуаций (невыдача банкоматом карточки держателю карточки, несоответствие запрошенной и полученной суммы и др.) клиент/держатель карточки должен обратиться в структурное подразделение Банка, в котором была выдана карточка. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. Рассмотрение нестандартных ситуаций проводится Банком в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращения клиент/держателя карточки. При необходимости проведения специальной проверки, запроса дополнительной информации указанный срок может быть продлен еще на один месяц, а при необходимости направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации - до шести месяцев.

10.5. При получении наличных денежных средств в банкоматах других банков возможно взимание вознаграждения.

11. Получение наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных денежных средств (ПВН) осуществляется в следующем порядке.

11.1. В ПВН Банка можно получить наличные денежные средства, узнать остаток средств на лицевом счете карточки, совершить безналичные платежи.

Получать наличные денежные средства также можно в ПВН других банков Республики Беларусь, а также в ПВН иностранных банков.

При получении наличных денежных средств в ПВН других банков вознаграждение взимается при выдаче наличных денежных средств как за счет собственных, так и за счет кредитных средств. Сумма операции увеличивается на сумму вознаграждения другого банка в случае, если это предусмотрено тарифами другого банка.

#### ГЛАВА 4 КОНТРОЛЬ ОПЕРАЦИЙ ПО СЧЕТУ (СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЖДОЙ СОВЕРШЕННОЙ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТОЧКИ ОПЕРАЦИИ)

12. В качестве способов получения клиентом/держателем карточки информации о каждой совершенной при использовании карточки операции Банком оказывается услуга «SMS-информирование», а также услуга предоставления клиентам выписок по лицевому счету карточки.

13. Услуга по предоставлению выписки из лицевого счета имеет следующие особенности.

Документом, подтверждающим проведение по счету клиента операций при использовании карточки, является выписка из лицевого счета карточки (далее – выписка). Выписка представляет собой информацию обо всех проведенных держателем карточки и отраженных по счету клиента операций при использовании карточки за определенный период времени. Выписка предоставляется через системы дистанционного банковского обслуживания «BS-Client», а также может выдаваться по запросу клиента в структурном подразделении Банка, где открыт счет.

Выписка через системы дистанционного банковского обслуживания «BS-Client» предоставляется бесплатно.

Плата за предоставление выписки на бумажном носителе взимается в соответствии со Сборником вознаграждений Банка.

14. Услуга «SMS-информирование» счета имеет следующие особенности.

Банк предлагает в качестве способа получения информации о каждой совершенной при использовании карточки подключить клиентам услугу «SMS-информирование». Услуга «SMS-информирование» позволяет оперативно получать информацию о движении денежных средств по счету клиента посредством текстового сообщения на указанный держателем карточки номер мобильного телефона. Также использование услуги «SMS-информирование» позволит незамедлительно узнать о несанкционированной держателем карточки операции и предпринять необходимые меры для своевременной блокировки карточки.

Для подключения услуги «SMS-информирование» в Заявлении на получение корпоративной банковской платежной карточки необходимо указать номер мобильного телефона для получения SMS-сообщений. Если это не сделано при оформлении карточки, необходимо обратиться с заявлением на подключение услуги SMS-информирования в структурное подразделение Банка. Сразу после проведения операции по карточке (а также при отмене операции) на мобильный телефон, номер которого указан в Заявлении на получение корпоративной банковской платежной карточки (Заявлении на подключение/отключение услуги SMS-информирования), будет отправлено SMS-сообщение с подтверждением/отменой операции. Кроме того, на мобильный телефон поступают SMS-сообщения о зачислениях на счет.

Примеры SMS-сообщений:

Оплата товаров/услуг или мгновенный перевод денег на другую карту	OPLATA 20000 BYR KARTA *5638
Отмена оплаты товаров/услуг или перевода денег на другую карту	OTMENA OPLATA 20000 BYR KARTA *5638
Выдача наличных денег	NALICHNYE 300 USD KARTA *5638
Отмена выдачи наличных денег	OTMENA NALICHNYE 300 USD KARTA *5638
Безналичное зачисление средств на счет	ZACHISLENIE 20000 BYR KARTA #5638

За пользование услугой «SMS-информирования» взимается ежемесячная плата. Списание платы со счетов в иностранной валюте осуществляется по курсу Национального банка Республики Беларусь на день взимания платы.

15. Операции при использовании карточки отражаются Банком по счету клиента не позднее второго банковского дня, следующего за днем получения Банком информации, необходимой в соответствии с правилами платежной системы для отражения операций по счету клиента.

## ГЛАВА 5 БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЧКИ

16. Банком предъявляются следующие основные требования к безопасности использования карточки.

16.1. При получении карточки на обратной стороне карточки в специальном поле необходимо поставить подпись. Без подписи карточка недействительна, в проведении операции будет отказано, а карточка будет изъята из обращения.

При получении конверта с ПИН-кодом, четырехзначный код необходимо запомнить, а сам конверт с ПИН-кодом – уничтожить. ПИН-код должен быть известен только держателю карточки. ПИН-код признается равносильным подписи клиента и используется для доступа к выполнению операций с использованием карточки.

Запрещается писать ПИН-код на карточке и хранить ПИН-код вместе с карточкой. С целью минимизации риска получения информации о ПИН-коде неуполномоченными лицами ПИН-код подлежит запоминанию и не должен храниться в письменном виде.

16.2. Запрещается передавать карточку другому лицу. Номер карточки и код CVV2/CVC2/CSC в совокупности, а также код CVV2/CVC2/CSC, ПИН-код являются конфиденциальной информацией. Разглашение данной информацией иным лицам (в том числе работникам Банка, обслуживающему персоналу устройств самообслуживания, кассовым работникам в организации торговли (сервиса)), а также оставление карточки без присмотра запрещается.

Держатель карточки должен обеспечить условия использования карточки, исключая возможность использования другим лицом ПИН-кода, номера карточки и кода CVV2/CVC2/CSC.

Держатель карточки несет полную ответственность за все совершенные с использованием основной и дополнительных карточек операции, подтвержденные вводом ПИН-кода или подписью держателя карточки на чеке об оплате товаров (работ, услуг), или вводом реквизитов карточки (номер карточки, срок её действия, код CVV2/CVC2/CSC.).

16.3. В случае утери, кражи или изъятия карточки банкоматом или инфокиоском, при совершении операции, несанкционированной держателем карточки, либо при возникновении подозрения, что информация о ПИН-коде и (или) реквизитах карточки могла быть доступна любым третьим лицам (в том



числе, злоумышленникам), держатель карточки должен незамедлительно провести блокировку карточки одним из следующих способов:

через Контакт-центр Банка по единому номеру 148 для звонков в стационарной и мобильных сетях, а также по номеру 5-148-148, для звонков в мобильных сетях Velcom, Life:), МТС, в том числе для международных звонков;

через круглосуточную службу поддержки держателей карточек по телефону +375-17-299-25-26;

через обращение в структурное подразделение Банка.

16.4. С целью предотвращения совершения несанкционированных держателем карточки операций с использованием карточек, Банк при выдаче карточки устанавливает ограничения по сумме и количеству операций при использовании карточки, выполняемых в течение одного дня, а также по странам и регионам использования карточки. Лимиты доводятся до сведения клиентов путем размещения информации на официальном сайте Банка в сети Интернет ([www.bps-sberbank.by](http://www.bps-sberbank.by)).

16.5. В целях предотвращения несанкционированного доступа к счету клиента Банк имеет право без предварительного разрешения держателя карточки блокировать карточку, уведомив об этом держателя карточки письменно, устно по телефону или SMS-сообщением в течение трех календарных дней после проведения блокировки карточки.

17. Банком предъявляются следующие дополнительные требования к безопасности использования карточки.

17.1. Держателем карточки после каждого случая проведения операции с использованием карточки осуществляется проверка карт-чека и суммы, отраженной в нем.

После проведения операции с использованием держатель карточки убеждается в ее обратном получении (возврате) от кассового работника организации торговли (сервиса).

Карт-чеки, выданные в банкоматах, инфокиосках и организациях торговли (сервиса) в целях осуществления контроля списания средств со счета и учета снятых денежных средств подлежат сохранению держателем карточки.

Держателем карточки осуществляется периодический контроль (не реже одного раза в неделю) состояния счета. Особое внимание должно уделяться операциям по счету с использованием карточки в случае их совершения за пределами Республики Беларусь.

Хранение карточки должно осуществляться в местах, не доступных воздействию магнитного поля (магнитные застёжки сумок, бумажника, звуковые колонки и т.п.).

Держатель карточки обеспечивает физическую сохранность карточки, ее защиту от повреждений (в том числе изгибов и царапин).

Держатель карточки осуществляет контроль за сроком действия карточки с целью своевременного обращения в Банк для ее замены. Срок действия указан на лицевой стороне карточки.

Если полоса для подписи стерта или повреждена, то на поверхности карточки проявляется слово «VOID» – «недействительна» (также может

появиться защитный код изготовителя и код страны изготовителя). В этом случае необходимо обратиться в Банк за заменой карточки. В совершении операции по такой карточке в организации торговли (сервиса) может быть отказано.

Работники организации торговли (сервиса) и пунктов выдачи наличных денежных средств (ПВН) имеют право требовать предъявление паспорта при совершении расчетных операций или выдаче наличных денежных средств.

17.2. Если ПИН-код был неправильно введен три раза подряд, то карточка блокируется. Для ее разблокировки необходимо обратиться в Службу сервиса клиентов по единому номеру 148 для звонков в стационарной и мобильных сетях, а также по номеру 5-148-148, для звонков в мобильных сетях Velcom, Life:), МТС, в том числе для международных звонков, или по телефону +375-17-299-25-25 (круглосуточно).

Если ПИН-код забыт (утрачен) или карточка повреждена (деформировался пластик, размагнитилась магнитная полоса), карточку необходимо перевыпустить. Перевыпуск осуществляется на основании Заявления о замене корпоративной банковской платежной карточки.

17.3. Блокировка off-line ПИН осуществляется в следующем порядке.

Off-line PIN verification – метод верификации держателя микропроцессорной карточки. Значение ПИН-кода записывается на стадии изготовления карточки и хранится в защищённой памяти чипа. Введенное держателем карточки на платежном терминале значение ПИН-кода не отправляется в банк-эмитент для проверки, как при on-line PIN, а проверяется самой карточкой.

Off-line PIN блокируется при троекратном неверном вводе ПИН-кода. В этом случае совершение операций оплаты товаров (работ, услуг) в платежных терминалах, где используется данный метод верификации, становится невозможным. Карточка при этом не блокируется. Держатель карточки может продолжать совершаться операции при использовании on-line PIN, как правило, в банкоматах.

Для автоматической разблокировки заблокированного off-line ПИН и обнуления счётчика неверных попыток клиент должен совершить любую операцию в банкомате Банка с вводом правильного ПИН-кода.

## ГЛАВА 6

### ФИНАНСОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА И КЛИЕНТА

18. Ответственность Банка перед клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственности перед клиентом за какие-либо косвенные или случайные убытки или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

19. Банк несет ответственность по операциям, выполненным с проведением авторизации по карточке, после блокировки карточки, выполненной Банком, по обращению клиента.

20. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий Договора об использовании карточки. .

21. Банк не несет ответственности за операции с утерянной карточкой и не заблокированной клиентом.

22. Банк не несет ответственность за случаи повреждения карточки, произошедшие не по вине Банка.

23. Банк не несет ответственность по операциям, несанкционированным клиентом/держателем карточки в случае:

23.1. если клиент/держатель карточки не осуществил блокировку карточки в случаях и сроки установленные пунктом 16.3. настоящего Порядка;

23.2. если клиент/держатель карточки в установленном порядке отказался от использования услуги «SMS-информирование»;

23.3. отмены клиентом установленных Банком лимитов (п.16.4 Порядка);

23.4. не подключения к услуге Verified by Visa / MasterCard SecureCode (п. 9.1.1.2 Порядка);

23.5. нарушения клиентом/держателем карточки иных условий настоящего Порядка, Договора об использовании карточки;

23.6. наличия у Банка информации о мошеннических действиях держателя карточки;

23.7. нарушения срока подачи заявления, установленного п. 30 настоящего Порядка;

24. Клиент возмещает Банку все убытки, вызванные неисполнением условий Договора об использовании карточки, включая судебные и другие расходы.

25. Клиент является ответственным за все совершенные с использованием основной и дополнительных карточек операции, подтвержденные вводом ПИН-кода или подписью клиента на чеке об оплате товаров (работ, услуг), или вводом реквизитов карточки (номер карточки, срок её действия, код CVV2/CVC2/CSC).

26. Клиент является ответственным за возвращение в Банк всех карточек (основной и дополнительных) в случае необходимости их замены или при прекращении действия Договора об использовании карточки.

## ГЛАВА 7 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЯХ

27. В случае совершения неуспешной операции при осуществлении оплаты в организациях торговли и сервиса или получении наличных денежных средств необходимо выполнять следующие действия.

В первую очередь держатель карточки убеждается в том, что денежные средства списаны с лицевого счета карточки. Для этого необходимо позвонить в круглосуточную сервисную службу поддержки держателей банковских платежных карточек по телефону +375-17-299-25-25 или в Службу сервиса клиентов по единому номеру 148 для звонков в стационарной и мобильных сетях, а также по номеру 5-148-148, для звонков в мобильных сетях Velcom, Life:), МТС, в том числе для международных звонков. Также остаток на лицевом счете карточки можно узнать в банкомате, платежно-справочном терминале или с помощью SMS-информирования (сразу после проведения операции по карточке, а также при отмене операции или при отказе в ее проведении, клиент/ держатель карточки получает на номер мобильного телефона, указанного в заявлении на получение карточки или в заявлении на подключение к услуге «SMS-информирования», SMS-уведомление с информацией об операции).

Если расхождение подтверждено, необходимо обратиться в подразделение Банка, где открыт счет, и оформить заявление установленного образца. После чего Банком будет проведено детальное разбирательство по сложившейся ситуации.

28. В случае отражения неверной суммы, получателя платежа или иных реквизитов при проведении платежа необходимо выполнять следующие действия.

Принимая во внимание, что Банком полностью выполнены платежные инструкции клиента по перечислению денежных средств в соответствии с указанными клиентом реквизитами, для возврата отправленной суммы клиенту необходимо обратиться с документом, подтверждающим совершение операции (чеком или письменным подтверждением платежа), и заявлением в организацию, в адрес которой были перечислены денежные средства.

В случае необходимости получения подтверждения платежа клиенту необходимо обратиться в структурное подразделение Банка, где открыт счет, и оформить заявление установленного образца.

29. Действия в случае обнаружения подозрительной операции, не санкционированной держателем карточки

При обнаружении несанкционированных держателем карточки операций по платежной карточке, выданной к счету клиента, получении SMS-уведомления о совершении операций, которые не совершал держатель карточки, необходимо заблокировать карточку, позвонив в круглосуточную сервисную службу по телефону +375-17-299-25-26 или в Службу сервиса клиентов по единому номеру 148 для звонков в стационарной и мобильных сетях, а также по номеру 5-148-148, для звонков в мобильных сетях Velcom, Life:), МТС, в том числе для международных звонков. Затем обратиться в структурное подразделение Банка, где открыт счет, и оформить заявление установленного образца. После чего Банком будет проведено детальное разбирательство по сложившейся ситуации.

## ГЛАВА 8 ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТА

30. Для инициирования процесса возврата денежных средств по операциям, несанкционированным держателем карточки, клиент в срок, не превышающий 30 календарных дней после даты получения от Банка уведомления о движении денежных средств по счету клиента (изменении размера задолженности на счете по учету кредитов), должен обратиться в структурное подразделение Банка для подачи письменного заявления по форме, установленной Банком. Срок подачи заявления продлевается на период, в течение которого клиент имел уважительную причину не подавать заявление в Банк (болезнь, нахождение за пределами Республики Беларусь, иная уважительная причина), которая подтверждается клиентом документально.

31. Общий срок рассмотрения заявления клиента не должен превышать 45 календарных дней со дня обращения клиента в структурное подразделение Банка, если операция при использовании карточки произведена на территории Республики Беларусь, и не должен превышать 90 календарных дней, если операция при использовании карточки произведена за пределами Республики Беларусь.

## ГЛАВА 9 ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ВАЛЮТНО-ОБМЕННЫХ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТОЧКИ

32. При совершении держателем карточки операций в валюте, отличной от валюты счета, Банк выполняет покупку-продажу или конверсию валюты и списывает денежные средств со счета по курсам, установленным Банком для операций по карточкам на дату совершения операции и (или) курсам платежной системы Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, если иное не определено законодательством Республики Беларусь.

Курс платежной системы, действующий на момент совершения операции, может не совпадать с курсом, действующим на момент обработки операции в платежной системе. Возникшая вследствие этого курсовая разница списывается со счета (иным образом возмещается клиентом) и не может быть предметом претензии со стороны клиента.

Установленные Банком курсы для операций по карточкам, совершенных в банкоматах, инфокиосках, платежных терминалах, дистанционных каналах обслуживания, принадлежащих Банку (обслуживаемых Банком), применяются на дату и время совершения операций клиентом. По всем остальным операциям применяются последние установленные Банком в течение дня курсы.

По операциям возврата средств клиенту в валюте, отличной от валюты счета, Банк выполняет покупку-продажу или конверсию валюты и зачисляет денежные средств на счет по курсам, установленным Банком для проведения операций по Карточкам на дату, указанную поставщиком товара (работ, услуг) в

файлах, поступающих Банку с информацией об операциях клиента, для последующего отражения по счету клиента.

33. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить проведение валютно-обменных операций с использованием карточки и отказать клиенту в проведении им валютно-обменных операций с использованием карточки.

## ГЛАВА 10 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Блокировка карточки	148 – в стационарной и мобильных сетях Для международных звонков (+37529) 5-148-148 (круглосуточно)  +375-17-299-25-26 (круглосуточно)
Служба сервиса клиентов	148 – в стационарной и мобильных сетях Для международных звонков (+37529) 5-148-148 (круглосуточно) +375-17-299-25-26 (круглосуточно)
Ваш консультант в подразделении ОАО «БПС-Сбербанк»	<hr/>
Электронная почта	<a href="mailto:inbox@bps-sberbank.by">inbox@bps-sberbank.by</a>
Контакт-центр (режим работы: круглосуточно)	148 – в стационарной и мобильных сетях Для международных звонков (+37529) 5-148-148