

Порядок использования банковской платежной карточки

1. Описание карточки и ее возможностей

1.1. Информация, расположенная на банковской платежной карточке

микропроцессорный модуль – содержит служебную информацию, необходимую для совершения операций в современных электронных устройствах, оборудованных кард-ридером стандарта EMV



номер карточки (16 цифр) – реквизит, используемый при совершении операций по карточке. Информация о номере карточки конфиденциальна.

логотип – карточка принимается во всех пунктах обслуживания, где размещен знак данной платежной системы

держатель карты – имя и фамилия держателя

срок действия карточки (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 переоформления.



магнитная полоса – содержит служебную информацию, необходимую для совершения операций в электронных устройствах

поле для подписи – карточка подписывается в момент ее получения. Подпись используется для удостоверения личности держателя карточки. Без подписи карточка недействительна.

телефон круглосуточной клиентской поддержки – используется для блокировки/разблокировки карты, уточнения остатка на счете.

CVV2/CVC2/CSC – 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 Standard, MasterCard Gold, карточек American Express.

1.2. Возможности банковских платежных карточек

Банковская платежная карточка (далее – карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к текущему (расчетному) банковскому счету (далее – счет), счету по учету кредитов клиента для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций с использованием карточки.

Для выдачи карточки с клиентом заключается Договор текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки, Договор о комплексном банковском обслуживании 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.

Карточки могут использоваться для:

оплаты товаров (услуг) в организациях торговли (сервиса);

оплаты услуг в банкоматах и инфокиосках;

получения наличных денежных средств в банкоматах и в пунктах выдачи наличных денежных средств;

проведения иных операций с использованием карточки.

Операции оплаты товаров (услуг) и получения наличных денежных средств путем использования карточки возможны практически во всех странах мира. В случае если счет открыт в белорусских рублях, то для совершения операций за рубежом необходимо при оформлении карточки указать соответствующий параметр в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание) или в последующем обратиться в любое структурное подразделение ОАО «БПС-Сбербанк» (далее – Банк). Возможность совершения операций в валюте, отличной от валюты счета, должна быть предусмотрена Договором текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки, Договором о комплексном банковском обслуживании.

Клиенту может быть открыта кредитная линия - овердрафт, позволяющий совершать операции в кредит сверх остатка денежных средств клиента находящихся на счете.

Карточка может выдаваться при получении клиентом потребительского кредита. Клиент расходует кредитные средства по мере необходимости в рамках открытой кредитной линии, уплачивая проценты за пользование кредитом из расчета фактической задолженности.

2. Пополнение счета

2.1. Безналичный перевод на счет заработной платы (приравненных к ней выплат, пенсий, пособий и прочих доходов, вытекающих из гражданско-правовых отношений)

Для получения заработной платы на счет, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки, работодателю необходимо заключить с Банком договор об организации выплаты заработной платы и прочих доходов с использованием банковских платежных карточек.

При поступлении заработной платы в Банк, она зачисляется на счет, и после этого может быть использована клиентом (держателем карточки) для оплаты товаров (работ, услуг), получения наличных денежных средств, а также проведения иных операций с использованием карточки.

При наличии договора об организации выплаты заработной платы и прочих доходов с использованием банковских платежных карточек, заключенного между Банком и работодателем, плата за зачисление денежных средств на счет с клиента не взимается. При отсутствии такого договора за зачисление денежных средств на счета с клиента взимается плата.

2.2. Безналичный перевод денежных средств на счет от физического лица (частный перевод)

Для частного перевода денежных средств на счет необходимо сообщить отправителю реквизиты перевода, которые можно узнать в структурном подразделении Банка, где открыт счет. При поступлении денежных средств в Банк, они будут зачислены на счет.

2.3. Мгновенное пополнение счета наличными денежными средствами в кассе Банка

Внести наличные денежные средства на счет можно в любой кассе Банка, оборудованной платежным терминалом.

Для проведения операции взноса наличных денежных средств необходимо предъявить карточку кассиру, сообщить о желании пополнить счет и внести в кассу необходимую сумму денежных средств.

Внесенная сумма становится доступной для использования сразу после совершения операции.

Операции пополнения счета наличными денежными средствами с использованием карточек отражаются Банком на счете не позднее второго банковского дня, следующего за днем получения Банком информации, необходимой в соответствии с правилами платежной системы для отражения операций по счету.

2.4. Перевод процентов по банковскому вкладу (депозиту) на счет

При заключении с Банком договора банковского вклада (депозита) можно заявить о желании получать начисленные проценты на открытый в Банке счет, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки. В таком случае, Банк будет автоматически перечислять на счет начисленные по банковскому вкладу (депозиту) проценты, а также, если это предусмотрено условиями договора банковского вклада (депозита), остаток денежных средств при закрытии вклада (депозита).

Важно знать!

Счет по учету вкладов (депозитов) и счет, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки, могут быть открыты в любом структурном подразделении Банка. При этом валюта вклада (депозита) и валюта счета должны совпадать.

3. Оплата товаров (работ, услуг), мгновенный перевод по карточкам

Карточку можно использовать не только для получения наличных денежных средств, но и для осуществления расчетов в безналичной форме, а также проведения иных операций с использованием карточки.

3.1. Оплата товаров и услуг в организациях торговли (сервиса)

Организации торговли и сферы услуг, принимающие к оплате карточки, размещают соответствующие логотипы на входной двери, у кассы и т.п.

Оплачивать товары (работы, услуги) по карточке можно в любой стране мира, где в качестве средства платежа принимаются карточки.

При совершении покупки в организации торговли (сервиса), оборудованной платежным терминалом, по указанию кассира держатель карточки вводит ПИН-код или подписывает картчек. Подпись сверяется кассиром с образцом подписи на карточке.

Кроме того, карточки Visa Infinite, Visa Platinum, MasterCard Gold, Visa Gold, MasterCard Standard, Visa Classic и American Express Gold принимаются в качестве гарантии при бронировании гостиниц, аренде автомобилей, а также для оплаты товаров (работ, услуг) в сети Интернет, по телефону или при заказе по почте. В этом случае операция совершается организацией торговли (сервиса) с использованием реквизитов карточки (имени и фамилии держателя, номера карточки, срока ее действия, кода CVV2/CVC2/CSC), переданных почтовой, телефонной связью, или через сеть Интернет.

Внимание держателей карточек с микропроцессорным модулем! В настоящий момент не все платежные терминалы могут выполнять операции с использованием микропроцессора. В случае если платежный терминал не принимает к оплате микропроцессорные карточки, требуйте, чтобы операция проводилась с использованием магнитной полосы, расположенной на обороте карточки.

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

3.2. Платежи в банкоматах и инфокиосках

Держатели карточек Банка могут оплачивать коммунальные услуги, электроэнергию, мобильную и стационарную телефонную связь, услуги кабельного телевидения и Интернет-провайдеров, погашать кредиты через сеть устройств самообслуживания Банка (инфокиоски и банкоматы). Существует возможность оплачивать услуги независимо от региона, где выпущена карточка. Виды и количество поставщиков услуг могут отличаться от региона к региону.

Для проведения платежа в банкомате или инфокиоске держателю карточки необходимо выполнить следующие действия:

- зайти в меню «Платежи»;
- выбрать категорию платежа;
- выбрать получателя платежа;
- указать индивидуальные данные платежа (номер телефона, лицевой счет или номер договора, значение счетчика и др.);
- указать сумму платежа (если сумма отобразилась автоматически, подтвердите или измените ее);
- проверить введенные данные и произвести оплату;
- получить и сохранить чек.

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

Платежи в устройствах самообслуживания проводятся без взимания вознаграждения с держателя карточки.

3.3. Мгновенные переводы денежных средств с «карточки на карточку»

Держатели карточек Банка могут осуществлять через сеть устройств самообслуживания Банка мгновенные переводы денежных средств со своего счета, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки на другой свой счет открытый в Банке либо счет другого клиента Банка, доступ к счету которого также обеспечивается при использовании карточки (далее - перевод денежных средств с «карточки на карточку»).

При выполнении операции по мгновенному переводу денежных средств с «карточки на карточку» денежные средства становятся доступны сразу после проведения операции. При этом списание денежных средств с одного счета и зачисление денежных средств на другой счет осуществляется Банком не позднее второго банковского дня, следующего за днем получения Банком информации, необходимой в соответствии с правилами платежной системы для отражения операций по счетам.

3.4. SMS-Банкинг 1222

Услуга SMS-Банкинг дает возможность держателям карточек Банка – владельцам мобильных телефонов (далее – абонент) осуществлять с помощью SMS-сообщений платежи в пользу организаций торговли (сервиса), а также совершать иные операции с использованием карточки. Перечень операций, которые могут совершать держатели карточек:

- просмотреть и оплатить коммунальные услуги, электроэнергию, мобильную и стационарную телефонную связь, услуги кабельного телевидения, Интернет-провайдеров и др.;
- получить справочную информацию об услуге SMS-Банкинг;
- отменить регистрацию услуги SMS-Банкинг;
- получить информацию об остатке денежных средств на счете;
- просмотреть и погасить задолженность по кредитам, выданным Банком;
- произвести блокировку/разблокировку карточки.

Для пользования услугой SMS-Банкинг необходимо ее зарегистрировать в любом инфокиоске Банка, в системе Сбербанк Онлайн или в любом структурном подразделении Банка.

При регистрации в инфокиоске необходимо вставить карточку, ввести ПИН-код, выбрать пункт меню «SMS-Банкинг», затем – «Регистрация», ознакомиться с Договором на оказание услуги SMS-Банкинг (акцептом Договора является факт регистрации услуги SMS-Банкинг), выбрать оператора мобильной связи и ввести номер своего телефона. Далее будет предложено отправить с указанного номера телефона SMS-сообщение, содержащее цифру 1, на номер 1222.

Внимание! Сообщение должно быть оперативно отправлено с номера телефона, указанного при регистрации в инфокиоске.

После успешной регистрации клиент получает из инфокиоска чек и SMS-сообщение с паролем для доступа к услуге SMS-Банкинг.

При регистрации услуги в любом структурном подразделении Банка необходимо предъявить карточку и документ, удостоверяющий личность. Работник Банка ознакомит клиента с Договором на оказание услуги SMS-Банкинг, затем предложит подписать Заявление на регистрацию услуги SMS-Банкинг. Подпись на Заявлении подтверждает согласие клиента с условиями Договора. В течение дня работник Банка регистрирует Заявление. После успешной регистрации на мобильный телефон клиента поступает SMS-сообщение с паролем для доступа к услуге.

Для выполнения операции абонент отправляет SMS-сообщение определенного формата на номер 1222. Все сообщения имеют стандартный формат:

<тип операции> пробел <пароль> пробел <сумма платежа> пробел <код платежа> пробел <индивидуальные данные платежа>

SMS-сообщение должно быть набрано латиницей.

В ответ абонент получает SMS-сообщение с результатом операции.

Воспользоваться услугой SMS-Банкинг можно также за пределами Республики Беларусь при условии включенной услуги "Международный роуминг" или "SMS-роуминг".

Типы операций:

OSTATOK	Получение информации об остатке денежных средств на счете
OPLATA	Оплата услуги
DOLG	Получение информации о задолженности по услуге
SPRAVKA	Получение справочной информации об услуге SMS-Банкинг
OTMENA	Отмена регистрации услуги SMS-Банкинг*

* Операцию отмены регистрации услуги SMS-Банкинг можно также провести в инфокиоске Банка, выбрав операцию «SMS-Банкинг», затем операцию «Отмена регистрации».

При регистрации услуги клиенту выдается пароль. Если абонент 3 раза отправил SMS-сообщение с неверным паролем, регистрация услуги SMS-Банкинг автоматически отменяется. Для дальнейшего пользования услугой клиенту необходимо заново выполнить процедуру регистрации в инфокиоске.

Сумму платежа необходимо вводить только при выполнении операции «oplata». Сумма платежа может быть ограничена Банком в зависимости от оплачиваемой услуги.

Внимание! Сумма вводится только цифрами без разделителей, например: 20000.

Перечень кодов платежей постоянно пополняется. Ознакомиться с кодами можно в любом структурном подразделении Банка и на официальном сайте Банка в сети Интернет (www.bps-sberbank.by) в разделе «SMS-Банкинг 1222».

Индивидуальные данные платежа:

- номер телефона;

- номер лицевого счета;
- номер договора.

Примеры:

Операция	SMS-сообщение
Получить список команд, доступных в системе SMS-Банкинг	spravka
Получить справку о формате операции «oplata»	spravka oplata
Получить справку о формате операции оплаты услуги с кодом платежа «velcom»	spravka velcom
Зачислить 25000 рублей на номер телефона VELCOM 3000100	oplata 1234 25000 velcom 293000100
Посмотреть сумму долга по оплате коммунальных услуг в Минске по лицевому счету 1234567	dolg 1234 zkhmn 1234567
Оплатить коммунальные услуги в сумме 150 000 руб. в г. Минске по лицевому счету 1234567	oplata 1234 150000 zkhmn 1234567
Посмотреть сумму задолженности по кредитному договору №369-00123/05	dolg 1234 kr 369-00123/05
Посмотреть остаток денежных средств на счете	ostatok 1234
Отмена регистрации услуги SMS-Банкинг	otmena 1234

Примечание: 1234 – пример пароля работы с услугой SMS-Банкинг.

Нестандартные ситуации:

Если клиент изменил номер мобильного телефона, с использованием которого была зарегистрирована услуга SMS-Банкинг, необходимо отменить регистрацию в инфокиоске по старому номеру и зарегистрироваться с новым номером телефона.

Если клиент меняет карточку (в связи с окончанием срока действия, по причине утраты карты, утраты ПИН-кода и др.), а также в случае блокировки карточки, с использованием которой была зарегистрирована услуга SMS-Банкинг, необходимо отменить регистрацию с использованием мобильного телефона и заново зарегистрироваться в инфокиоске с использованием новой (разблокированной) карточки.

Платежи с использованием услуги SMS-Банкинг проводятся без взимания комиссии с держателя карточки.

Стоимость SMS-сообщения на номер 1222 - в соответствии с тарифным планом мобильного оператора. В роуминге стоимость SMS-сообщения – согласно роуминговым тарифам мобильного оператора.

3.5. Сбербанк Онлайн /Мобильный банкинг

Услуга Сбербанк Онлайн /Мобильный банкинг (далее по тексту – Сбербанк Онлайн) предоставляется держателям карточек Банка.

Сбербанк Онлайн позволяет клиенту управлять своим счетом через сеть Интернет, а также с использованием приложений для мобильных устройств на базе операционных систем Android и Apple iOS.

Система Сбербанк Онлайн позволяет выполнить следующие операции:

получить информацию о доступном остатке денежных средств на счете;

получить информацию об остатке и движении денежных средств (выписку) по счетам клиента;

оплатить коммунальные услуги, электроэнергию, мобильную и стационарную телефонную связь, услуги кабельного телевидения, Интернет-провайдеров и др.;

погасить задолженность по кредитам, выданным Банком;

осуществить мгновенный перевод денежных средств с «карточки на карточку»;
пополнять вклады (депозиты), открытые в Банке;
оформить/отменить подписку на услугу SMS-Банкинг;
оформить/отменить подписку на SMS-оповещение;
оформлять регистрацию/изменить параметры услуги Автоматическая оплата;
активировать/деактивировать услуги «Verified be Visa» и «MasterCard SecureCode»;
произвести блокировку/разблокировку карточки;
поменять пароль доступа к системе Сбербанк Онлайн.

Банк имеет право вносить изменения, дополнения в перечень операций, выполняемых с использованием системы Сбербанк Онлайн.

Для пользования услугой Сбербанк Онлайн ее необходимо зарегистрировать. Для проведения регистрации держателю карточки необходимо:

обратиться в любое структурное подразделение Банка и представить документ, удостоверяющий личность;

ознакомиться с Условиями оказания услуги Сбербанк Онлайн;

оформить Заявление на регистрацию услуги Сбербанк Онлайн;

выбрать способ, которым будет подтверждаться проведение держателем карточки платежных операций в системе Сбербанк Онлайн: сеансовые ключи, технология Mobipass, или SMS-подтверждение. При подтверждении операций в приложениях для мобильных устройств на базе операционных систем Android и Apple iOS используется дополнительный пароль, который Клиент устанавливает самостоятельно путем выполнения соответствующей операции на сайте Банка в сети Интернет (www.ibank.bps-sberbank.by).

Чтобы начать пользоваться услугой Сбербанк Онлайн, ее необходимо активировать. Для активации услуги держатель Карточки регистрируется на сайте Банка в сети Интернет (<https://ibank.bps-sberbank.by>) в пункте «Регистрация». При регистрации держатель Карточки вводит свой идентификационный (личный) номер из паспорта и по своему усмотрению устанавливает «Логин» и «Пароль».

Внимание! Буквы идентификационного (личного) номера необходимо вводить только латинскими заглавными символами.

Для входа в систему необходимо набрать в адресной строке браузера адрес <https://ibank.bps-sberbank.by>, ввести логин и пароль и нажать кнопку «Войти!». При корректном вводе логина и пароля клиент попадает на главную страницу системы.

При первом входе клиент должен выбрать карточки, которые он хочет использовать для работы в системе Сбербанк Онлайн. Для этого необходимо войти в меню "Ваши карты" и выполнить следующие действия:

- выбрать нужную карточку;

- нажать кнопку "Активировать";

- нажать кнопку "Продолжить";

- подтвердить операцию выбранным способом (сеансовый ключ, Mobipass, SMS-подтверждение) и произвести активацию;

- ввести сеансовый ключ, соответствующий номеру, предложенному системой Сбербанк Онлайн и произвести активацию;

После активации карточек необходимо выйти из системы и выполнить повторный вход. На главной странице должны отобразиться карточки клиента с актуальным остатком.

Внимание! Если клиент три раза неправильно ввел пароль, вход в систему будет заблокирован на 2 часа. Если клиент утратил логин и (или) пароль, то необходимо воспользоваться сервисом восстановления логина/пароля на сайте Банка в сети Интернет (<https://ibank.bps-sberbank.by>), пункт «Забыл логин/пароль».

Для навигации в системе Сбербанк Онлайн используется система меню и ссылки, расположенные на страницах сайта. Все страницы системы имеют общее меню слева, кнопки меню подсвечиваются в соответствии с разделом, в котором находится клиент.

Внимание! Не используйте для навигации кнопки Интернет-браузера «Вперед» и «Назад», это приводит к некорректному функционированию системы.

Ниже общего меню расположена информация о службе поддержки системы Сбербанк Онлайн, куда можно обратиться для получения справочной информации и решения проблемных вопросов.

Для ввода информации (реквизиты платежа, сумма платежа и др.) используются поля ввода.

Для выполнения действий используются функциональные кнопки («Продолжить», «Вернуться к редактированию», «Оплатить», «Печать» и др.).

Структура меню:

- Главная страница
- Выписка по счетам к картам
- Выписка по счетам
- Ваши карты
 - Архив заявлений
 - Действия с картами
 - SMS-оповещение
 - SMS-Банкинг
 - Защита в Интернет
 - ТВ-банкинг
 - Сбербанк Онлайн
- Платежи
 - Оплата услуг
 - Оплата одной кнопкой
 - Архив операций
 - Удалить сохраненные
 - Автоматическая оплата
 - по событию
 - по расписанию
- Переводы
 - Переводы с карты на карту
 - Архив операций
- Сервис
 - Входящая почта
 - Поменять пароль
 - Онлайн заявление о выдаче карт
 - Настроить подписку
 - Онлайн-консультант
 - Web контакт-центр
- Выйти из системы

На главной странице отображается список счетов и карточек клиента с информацией о доступном остатке денежных средств на карточках и счетах, а также новости Банка.

Пункты меню «Выписка по счетам» и «Выписка по счетам к картам» предназначены для получения информации о движении денежных средств (выписки) по счетам клиента за требуемый период. Чтобы получить выписку, требуется:

выбрать период, за который формируется выписка;

выбрать необходимую карточку и нажать кнопку «Получить».

В отдельном окне браузера будет сформирована выписка, которую можно распечатать с использованием кнопки «Печать».

Пункт меню «Ваши карты» предназначен для выполнения следующих действий с карточками клиента:

Активация/отмена активации карточки для работы в системе Сбербанк Онлайн;

Блокировка/разблокировка карты;

Регистрация/отмена регистрации услуги SMS-Банкинг;

Регистрация/отмена регистрации услуги SMS-оповещение;

Регистрация ТВ-банкинга;

Активация/деактивация услуг «Verified be Visa» и «MasterCard SecureCode»;

Оплата за пользование услугой Сбербанк Онлайн.

Пункт меню «Онлайн заявление о выдаче карт» содержит ссылку на официальный сайт Банка в сети Интернет, где можно заполнить онлайн заявление на выдачу карточек.

Пункт меню «Платежи» состоит из подпунктов «Оплата услуг», «Оплата одной кнопкой», «Архив операций», «Удалить сохраненные» и «Автоматическая оплата».

Подпункт «Оплата услуг» предназначен для оплаты коммунальных услуг, электроэнергии, мобильной и стационарной телефонной связи, услуг кабельного телевидения, Интернет-провайдеров, погашения задолженности по кредитам и др. Для проведения оплаты услуг необходимо выполнить следующие действия:

используя древовидное меню платежей, выбрать категорию и получателя платежа;

при наличии нескольких карточек, зарегистрированных в системе Сбербанк Онлайн, выбрать карточку, с использованием которой будет производиться платеж;

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

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

проверить реквизиты платежа, подтвердить операцию выбранным способом (сеансовый ключ, Mobipass, SMS-подтверждение) и произвести оплату.

При совершении платежа можно добавить его реквизиты в списки «Последние оплаченные» и/или «Подписанные платежи» и при следующей оплате выбирать платежи из этих списков.

Подпункт «Оплата одной кнопкой» предназначен для одновременной оплаты нескольких услуг в рамках одной операции.

Подпункт меню «Архив операций» содержит список всех платежей, выполненных в системе Сбербанк Онлайн.

Подпункт меню «Удалить сохраненные» предназначен для удаления каких-либо услуг из списков «Подписанные услуги» и «Последние оплаченные».

Подпункт меню «Автоматическая оплата» предназначен для регистрации или изменения параметров услуги «Автоматическая оплата». С целью исключения ошибок при вводе реквизитов платежа, настроить автооплату возможно только по тем услугам, которые вы хотя бы раз оплачивали и занесли в список «Подписанные платежи».

Пункт меню «Входящая почта» предназначен для получения информационных сообщений от Банка.

Пункт меню «Поменять пароль» предназначен для смены пароля доступа к системе Сбербанк Онлайн.

Пункт меню «Выйти из системы» предназначен для завершения работы в системе Сбербанк Онлайн.

Внимание! Если клиент не проявлял активности (не работал в системе) более 10 минут, в целях безопасности производится автоматическое завершение работы в системе.

Сеансовые ключи, технология Mobipass и SMS-подтверждение

Сеансовые ключи используются при проведении платежных операций в системе Сбербанк Онлайн. Комплект сеансовых ключей выдается клиенту в структурном подразделении Банка.

Для подтверждения платежной операции требуется ввести сеансовый ключ, соответствующий номеру, предложенному системой Сбербанк Онлайн.

MobiPass - это технология генерации сеансового ключа посредством приложения на мобильном телефоне, предназначенная для самостоятельного формирования клиентом сеансовых ключей. При использовании технологии MobiPass для совершения операций в системе Сбербанк Онлайн клиенту не требуется постоянно иметь при себе комплект сеансовых ключей.

При необходимости подписать документ в системе Сбербанк Онлайн клиенту сообщается 6-значное число, которое необходимо ввести в мобильный телефон. В ответ MobiPass вычисляет 6-разрядное значение сеансового ключа, необходимого для подтверждения операции.

Клиент может загрузить приложение MobiPass с официального сайта Банка в сети Интернет по адресу <http://www.bps-sberbank.by/mobipass.jad>, а также в AppStore и GooglePlay. Для активации MobiPass на мобильном телефоне необходимо ввести секретный код активации, предоставляемый Банком при регистрации услуги, а также задать PIN-код, который выбирается клиентом самостоятельно при активации MobiPass.

SMS-подтверждение – способ подтверждения операции путем ввода кода, который каждый раз присылается на мобильный телефон держателем карточки, указанный им при регистрации услуги Сбербанк Онлайн в структурном подразделении Банка.

При регистрации услуги клиент самостоятельно выбирает, каким инструментом пользоваться для подтверждения платежных операций – комплектом сеансовых ключей, технологией MobiPass или SMS-подтверждением.

Внимание! В случае трех неправильных попыток ввода сеансового ключа весь комплект ключей будет заблокирован. Если клиент утратил (утерял, заблокировал и т.д.) комплект сеансовых ключей, ключ активации Mobipass или у клиента изменился номер мобильного телефона, необходимо обратиться в любое структурное подразделение Банка с документом, удостоверяющим личность, оформить Заявление произвольной формы и получить новый комплект сеансовых ключей (ключ активации Mobipass) или указать новый номер мобильного телефона.

Требования к организации рабочего места

Для работы с системой Сбербанк Онлайн не требуется специальное программное обеспечение. Операции осуществляются с использованием Microsoft Internet Explorer версии не ниже 5.5 или другого совместимого браузера, поддерживающего 128-битное шифрование.

Для работы требуется подключение к сети Интернет (услуга Банком не предоставляется).

Для генерации сеансовых ключей с использованием технологии Mobipass требуется наличие мобильного телефона.

Рекомендации по безопасности

Ни при каких условиях не сообщайте информацию о вашем пароле и сеансовых ключах никому, включая работников Банка.

Если у вас возникли подозрения, что указанная информация стала известна другому лицу, а также при утрате пароля (сеансовых ключей) вам необходимо обратиться в любое структурное подразделение Банка для получения нового пароля (сеансовых ключей).

Банк рекомендует периодически менять пароль. Рекомендуется устанавливать пароль длиной не менее 6 символов, которые содержат как минимум 1 букву и 1 цифру.

Проверяйте, что соединение действительно происходит в защищенном режиме SSL/TLS (в правом нижнем углу браузера должен быть виден значок закрытого замка).

Проверяйте, что соединение установлено именно с сервером Сбербанк Онлайн ОАО «БПС-Сбербанк» по адресу <https://ibank.bps-sberbank.by>

После окончания работы в системе Сбербанк Онлайн обязательно закройте окно системы с помощью пункта меню «Выход».

Установите на ваш компьютер антивирусные программы и старайтесь их своевременно обновлять. Обратите внимание, что действие вирусов может быть направлено на запоминание и передачу третьим лицам информации о вашем пароле.

Установите и используйте персональный брандмауэр (firewall) на вашем компьютере для входа в Интернет, это позволит предотвратить несанкционированный доступ к информации на компьютере.

4. Получение наличных денежных средств

4.1. Получение наличных денежных средств в банкомате

В банкоматах Банка можно получить наличные денежные средства, узнать остаток средств на счете (с учетом лимита овердрафта), 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) в разделе «подразделения банка» / «Банкоматы и инфокиоски».

Также можно получать наличные денежные средства в банкоматах других банков Республики Беларусь и в банкоматах иностранных банков. Если Вы отправляетесь в поездку, рекомендуем изучить расположение банкоматов в стране пребывания, воспользовавшись сервисами международных платежных систем по поиску банкоматов:

Visa International	www.visa.com/atmlocator
MasterCard Worldwide	www.mastercard.com/atmlocator

Операции по выдаче наличных денежных средств совершаются в белорусских рублях или в иностранной валюте (если карточка эмитирована к счету в белорусских рублях, то возможность получения по ней иностранной валюты должна быть предусмотрена Договором текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки, Договором о комплексном банковском обслуживании).

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

Важно знать!

В банкомате может не оказаться купюр, необходимых для выдачи запрошенной суммы. В этом случае наберите сумму снятия, кратную минимальной купюре, имеющейся в банкомате.

Банкоматы одних банков сначала выдают деньги, а потом возвращают карточку, других – сначала карточку, потом деньги. Деньги и карточку следует забрать в течение 20-30 секунд после завершения операции, иначе они будут возвращены в банкомат.

При возникновении нестандартных ситуаций (банкомат не вернул карточку, несоответствие запрошенной и полученной суммы и др.) обратитесь в структурное подразделение Банка, где вы получали карточку. При себе необходимо иметь паспорт или другой документ, удостоверяющий личность. Рассмотрение нестандартных ситуаций проводится Банком в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращения 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.

По операциям получения наличных денежных средств в банкоматах Банка, банков - партнеров и банков, входящих в группу Сбербанка России, за счет собственных средств вознаграждение с держателя карточки не взимается.

При получении наличных денежных средств в банкоматах Банка и банков, входящих в группу Сбербанка России, за счет кредитных средств (овердрафтный кредит, кредит с использованием карточки), а также при получении наличных денежных средств в банкоматах других банков с держателя карточки взимается вознаграждение.

4.2. Получение наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных денежных средств (ПВН)

В ПВН Банка можно получить наличные денежные средства, мгновенно пополнить свой счет, узнать остаток средств на счете (с учетом лимита овердрафта), совершить безналичные платежи.

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

По операциям получения наличных денежных средств в ПВН Банка вознаграждение взимается только при выдаче клиенту наличных денежных средств за счет кредитных средств (овердрафтный кредит, кредит с использованием карточки).

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.

5. Предоставление овердрафтного кредитования

В качестве механизма предоставления кредита Банк использует овердрафтное кредитование по дебетовым карточкам.

Для получения овердрафтного кредита по счету устанавливается лимит овердрафта - кредит, который Банк готов в любой момент предоставить держателю карточки.

Проценты начисляются не на весь лимит овердрафта, а только на фактическую задолженность по овердрафтному кредиту. Лимит овердрафта является возобновляемым - это означает, что после того как держатель карты вернул Банку какую-то сумму, ее можно опять взять у Банка в кредит.

Задолженность погашается автоматически при любом поступлении денежных средств на счет, например, заработной платы. Задолженность также можно погасить самостоятельно путем внесения наличных денежных средств в кассу Банка или путем безналичного перевода денежных средств на счет.

Оформить овердрафтный кредит можно в структурном подразделении Банка, где открыт счет.

6. Контроль операций по счету (способы получения информации о каждой совершенной при использовании карточки операции)

В качестве способов получения клиентом информации о каждой совершенной при использовании карточки операции Банком предоставляется услуга «SMS-оповещение», «Сбербанк Онлайн /Мобильный банкинг», а также путем предоставления клиентам выписок по счету.

6.1. Выписка по счету

Документом, подтверждающим проведение по счету клиента операций при использовании карточки, является выписка по соответствующему счету, порядок предоставления которой определяется в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание).

Выписка представляет собой информацию обо всех проведенных клиентом и отраженных по счету клиента операций при использовании карточки за определенный период времени. Выписка может выдаваться по запросу клиента в структурном подразделении Банка, где открыт счет, либо ежемесячно по электронной почте.

Банк не несет ответственность за доставку выписок, если в качестве способа доставки выписок выбрана электронная почта.

Ежемесячная выписка по электронной почте предоставляется бесплатно.

Бумажная выписка за текущий и/или предшествующий календарный месяц предоставляется бесплатно. За предоставление выписки за период, отличный от текущего и/или предшествующего календарного месяца, взимается плата.

6.2. SMS-оповещение

Банк предлагает в качестве способа получения информации о каждой совершенной при использовании карточки подключить клиентам услугу «SMS-оповещение». Несогласие с предоставлением услуги «SMS-оповещение» оформляется клиентом письменно в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание).

Для подключения услуги «SMS-оповещение» в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание) необходимо выбрать опцию «Предоставление услуги «SMS-оповещение»» и указать номер мобильного телефона для получения SMS-сообщений. Если это не сделано при оформлении карточки, необходимо обратиться с заявлением в структурное подразделение Банка, где открыт счет. Подключить услугу «SMS-оповещение» можно также в системе Сбербанк Онлайн.

Сразу после проведения операции по карточке (а также при отмене операции) на мобильный телефон, номер которого указан в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание), 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
Мгновенное пополнение счета в ПВН или поступление перевода денег с другой карты	CREDIT 20000 BYR KARTA #5638
Отмена пополнения счета или перевода денег с другой карты	OTMENA CREDIT 20000 BYR KARTA #5638
Безналичное зачисление средств на счет (заработная плата и др.)	ZACHISLENIE 20000 BYR KARTA #5638

За пользование услугой взимается ежемесячная плата (кроме карточек, в плату за обслуживание которых эта услуга уже включена). Списание платы со счетов в долларах США или евро осуществляется по курсу Национального банка Республики Беларусь на день взимания платы.

6.3. Отражение операций по счету

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.

7. Безопасность использования карточки

7.1. Основные требования

7.1.1. 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.

Выпишите номер карточки и телефон +375-17-299-25-26, по которому необходимо звонить в случае утери/кражи карточки.

Вскройте конверт с ПИН-кодом, запомните четырехзначный код, а сам конверт уничтожьте. 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. Лучше всего выучить код наизусть и не хранить его в письменном виде.

7.1.2. Запрещается передавать карточку другому лицу. При необходимости можно оформить дополнительные карточки, предоставив своим родным и близким право пользоваться деньгами, находящимися на счете в пределах установленного владельцем счета лимита.

Запрещается сообщать ПИН-код другому лицу. Его не имеет права требовать у держателя карточки никто - ни работники Банка, ни обслуживающий персонал банкомата, ни кассир в магазине.

Необходимо знать, что номер карточки и код CVV2/CVC2/CSC являются конфиденциальной информацией. Запрещается кому-либо сообщать номер карточки и код CVV2/CVC2/CSC.

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

Берегите карточку так же, как наличные деньги. Нигде не оставляйте ее без присмотра.

Клиент 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.).

7.1.3. Держатель карточки обязан подключить услугу «SMS-оповещение». Услуга «SMS-оповещение» 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-оповещение» позволит незамедлительно узнать о несанкционированной держателем карточки операции и предпринять необходимые меры для своевременной блокировки карточки.

Если держатель карточки письменно отказался от использования услуги «SMS-оповещение», то это является нарушением настоящего Порядка и возмещение Банком денежных средств по операциям, не санкционированным держателем карточки, за счет собственных средств Банка не производится. В таком случае Банк рассматривает требования клиента по возмещению денежных средств по операциям, не санкционированным держателем карточки, в общеустановленном платежными системами порядке.

7.1.4. В случае утери, кражи или изъятия карточки банкоматом или инфокиоском, при совершении операции, не санкционированной 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 круглосуточную службу поддержки держателей карточек ОАО «БПС-Сбербанк» по телефону +375-17-299-25-26;

- через систему Сбербанк Онлайн «Персональный банк» или «Мобильный банк» (для клиентов, зарегистрированных в данных системах);

- через SMS-Банкинг (для клиентов с подключенной услугой «SMS-Банкинг»);

- через обращение в любое структурное подразделение Банка.

7.1.5. С целью предотвращения не санкционированных держателем карточки совершения 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).

Отмена держателем карточки установленных лимитов является нарушением настоящего Порядка и возмещение Банком денежных средств по операциям, не санкционированным держателем карточки, за счет собственных средств Банка сверх установленных лимитов не производится.

7.1.6. 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.

7.2. Дополнительные требования

7.2.1. Всегда проверяйте карт-чеки и сумму на них при совершении операции с использованием карточки.

После проведения операции с использованием карточки убедитесь, что не забыли забрать карточку.

Сохраняйте карт-чеки банкоматов, инфокиосков и организаций торговли (сервиса). Это позволит вести учет снятых денежных средств и контролировать списание средств со счета.

Проверяйте состояние счета не реже, чем раз в неделю. Особое внимание следует обратить на операции по счету после заграничных поездок, в которых использовалась карточка.

Не храните карточку в местах воздействия магнитного поля (магнитные застежки сумок, бумажника, звуковые колонки и т.п.).

Оберегайте карточку от повреждений. Не допускайте изгибов и царапин.

Следите за сроком действия карточки и своевременно обращайтесь в Банк для ее замены. Срок действия указан на лицевой стороне карточки.

Если полоса для подписи стерта или повреждена, то на поверхности карточки появится слово VOID – «недействительна» (также может появиться защитный код изготовителя и код страны изготовителя). В этом случае необходимо обратиться в Банк за заменой карточки.

Имейте в виду, что кассиры организации торговли (сервиса) и пунктов выдачи наличных денежных средств (ПВН) имеют право требовать предъявления паспорта.

7.2.2. Если ПИН-код был неправильно введен три раза подряд, то карточка блокируется. Для ее разблокировки необходимо позвонить в Службу сервиса клиентов по телефону +375-17-299-25-25 (круглосуточно) и попросить разблокировать карточку.

Если ПИН-код забыт (утрачен) или карточка повреждена (деформировался пластик, размагнитилась магнитная полоса), карточку необходимо перевыпустить. Для этого следует обратиться в структурное подразделение Банка, в котором открыт счет, и заполнить Заявление о замене карточки.

7.2.3. Блокировка off-line ПИН.

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 трехкратном 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.

7.3. Требования по безопасности при совершении операций с карточкой через сеть Интернет

7.3.1. С целью предотвращения неправомерных действий рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать карточку к отдельному счету (Visa Virtuon), предназначенную только для данной цели.

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.

Никогда не вводите ПИН-код в форму заказа на сайте организации торговли (сервиса), и не сообщайте его при заказе товаров (работ, услуг) по телефону или почте. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется.

Рекомендуем совершать оплату товаров (работ, услуг) только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о карте.

Установите на свой компьютер лицензионное программное обеспечение, в том числе антивирусное, и регулярно производите его обновление. Это поможет защитить Ваш компьютер от вирусов и других деструктивных программ, а также от несанкционированного доступа к Вашим персональным данным.

Если Вами было произведено бронирование гостиницы через Интернет-сайт, но по каким-то причинам Вы не планируете воспользоваться ею, обязательно проведите отмену бронирования через тот же Интернет-сайт согласно указанным на нем процедурам. Получение клиентом кода отмены бронирования отеля является доказательством того, что бронь действительно отменена. За несвоевременную отмену брони гостиница имеет право списать с Вашего счета сумму денежных средств в установленном ею размере.

7.3.2. Чтобы сделать операции в сети Интернет более безопасными, ОАО «БПС-Сбербанк» применяет технологию проведения операций в сети Интернет в защищенном режиме с использованием технологии 3D-Secure: Verified by Visa – для карточек Visa Infinite, Visa Platinum, Visa Gold, Visa Classic, Visa Virtuon, Visa Electron 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 карты самостоятельно при подключении к услуге и в дальнейшем может изменяться.

Подключение услуги Verified by Visa/MasterCard SecureCode производится через систему Сбербанк Онлайн /Мобильный банкинг либо путем личного посещения любого структурного подразделения Банка. 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 будут совершаться 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 держатель карточки письменно в Заявлении о выдаче карточки (Заявлении на комплексное банковское обслуживание) согласился на проведение по карточке в сети Интернет операций по безналичным расчетам и при этом не позднее следующего дня после получения карточки не подключился к услуге Verified by Visa / MasterCard SecureCode, что является нарушением настоящего Порядка, и в данном случае возмещение Банком денежных средств по операциям, не санкционированным держателем карточки, за счет собственных средств Банка не производится.

8. Финансовая ответственность Банка и клиента

8.1. 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.

8.2. За несвоевременный возврат (перечисление) остатка денежных средств на счете после расторжения Договора текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки (Договор о комплексном банковском обслуживании) Банк по требованию клиента уплачивает клиенту неустойку (пеню) в размере 0,1% несвоевременно возвращенной (перечисленной) суммы за каждый календарный день просрочки.

8.3. Банк несет ответственность по операциям, выполненным с проведением авторизации по карточке, после блокировки карточки по письменному заявлению клиента.

8.4. 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 текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки (Договор о комплексном банковском обслуживании).

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

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

8.7. Банк не несет ответственности по операциям, несанкционированным держателем карточки в случае:

8.7.1. если держатель карточки не осуществил блокировку карточки в случаях и сроки установленные пунктом 7.1.4. настоящего Порядка;

8.7.2. если держатель карточки письменно отказался от использования услуги «SMS-оповещение»;

8.7.3. отмены держателем карточки установленных Банком лимитов (п. 7.1.5 Порядка);

8.7.4. не подключения к услуге Verified by Visa / MasterCard SecureCode, когда держатель карточки письменно согласился на проведение операций в сети Интернет (п. 7.3.2. Порядка).

8.7.5. нарушения держателем карточки иных условий настоящего Порядка, Договора текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки (Договор о комплексном банковском обслуживании);

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

8.7.7. нарушения срока подачи заявления, установленного п. 9.1. настоящего Порядка.

8.8. Клиент возмещает Банку все убытки, вызванные неисполнением условий Договора текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки (Договор о комплексном банковском обслуживании), включая судебные и другие расходы.

8.9. Клиент несет полную ответственность 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).

8.10. Клиент несет ответственность за возвращение в Банк всех карточек (основной и дополнительных) в случае необходимости их замены или при прекращении действия Договора текущего (расчетного) счета об использовании банковской платежной карточки (Договор о комплексном банковском обслуживании).

9. Порядок и сроки рассмотрения претензий клиента

9.1. Для инициирования процесса возврата денежных средств по операциям, не санкционированным 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 любое 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.

9.2. 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.

10. Особенности совершения валютно-обменных операций при использовании карточки

10.1. При совершении держателем карточки операций в валюте, отличной от валюты счета, Банк выполняет покупку-продажу или конверсию валюты и списывает денежные средства 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 средства 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.

10.2. 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.

11. Контактная информация

Блокировка карточки	+375-17-299-25-26 (круглосуточно)
Служба сервиса клиентов	+375-17-299-25-25 (круглосуточно)
Ваш консультант в подразделении ОАО «БПС-Сбербанк»	_____
Электронная почта	inbox@bps-sberbank.by
Контакт-центр	148 - в стационарной и мобильных сетях
(режим работы:	Для международных звонков
понедельник-пятница 08:00-22:00	(+37529) 5-148-148
суббота 08:00-18:00	
воскресенье – выходной)	