

**Основные правила пользования картой ЗАО «Сити Инвест Банк»,
выполнение которых
обеспечивает безопасность проведения операций**

- Не храните вместе PIN-конверт и карту и, тем более, не записывайте PIN на самой карте, не разглашайте без необходимости данные о номере и сроке действия Вашей карты. Не передавайте карту другому лицу для проведения каких-либо операций. Не забывайте, что никто не вправе просить Вас сообщить ему Ваш PIN-код, какая бы при этом цель ни преследовалась
- Проводите с особой осторожностью операции оплаты услуг через Интернет, заказы товаров по телефону и т.д. Помните о том, что, пользуясь картой для расчетов в сети Интернет, вы подвергаетесь максимальному риску. При покупках в Интернет-магазинах следите за тем, чтобы магазин использовал защищенную передачу данных о Вашей карте и имел опубликованные обязательства по защите данных клиента.
- При вводе PIN-кода на терминалах или банкоматах следите за тем, чтобы его значение не стало известно окружающим, а также за тем, что Вы вводите свой PIN-код на устройстве, непосредственно принадлежащем данному терминальному оборудованию. Во избежание разглашения данных магнитной дорожки Вашей карты старайтесь не проводить операции на подозрительных устройствах самообслуживания.
- Не допускайте, чтобы при проведении операции кассир прочитывал данные магнитной дорожки Вашей карты на каких-либо иных устройствах помимо платежного терминала или кардридера, соединенного с кассовым аппаратом. Старайтесь не выпускать Вашу карту из поля зрения, дабы исключить возможность копирования данных карты (магнитной дорожки и т.д.) недобросовестными кассирами.
- По возможности, не пользуйтесь банкоматами, на которых отсутствует язык общения с клиентом, понятный для Вас. Старайтесь выбирать банкоматы, на которых явно указаны типы карт, допустимых к приему, а также имеется информация о том, каким банком или процессинговым центром обслуживается данное устройство и куда звонить в случае возникновения проблем, как-то: захват карты, выдача не всей запрошенной суммы и т.д. Рекомендуется пользоваться банкоматами, установленными вблизи или внутри отделений банков.
- Запоминайте текст, объясняющий причину отказа в проведении операции на банкомате, - при необходимости требуйте подробного объяснения причин отказа по телефону организации, обслуживающей данный банкомат.
- В случае захвата Вашей карты банкоматом вследствие возникновения каких-либо технических проблем во время проведения операции незамедлительно свяжитесь по телефону с организацией, обслуживающей данный банкомат с просьбой изъять и передать Вам карту; подробно выясните, где и когда Вы сможете получить Вашу карту, постарайтесь узнать телефон Службы, непосредственно занимающейся выдачей карт, захваченных банкоматами. Помните, что для получения карты Вам необходимо будет предъявить удостоверение личности.
- В случае возникновения проблем при оплате товаров или услуг запоминайте место, время проведения операции, обязательно спрашивайте кассира о том, какой банк или процессинговый центр обслуживает данную торговую точку, а также фиксируйте объяснение кассира о причине отказа в проведении операции; если причина отказа сформулирована недостаточно точно – просите кассира для ее уточнения связаться с обслуживающей организацией. В критичных ситуациях рекомендуется незамедлительно обращаться в банк, выдавший карту, или

связываться со службой поддержки Процессингового Центра, работающей в круглосуточном режиме без выходных и праздничных дней. Телефон службы поддержки указан на Вашей карте.

- При возникновении подозрений о незаконном использовании карты или в случае ее потери, кражи – немедленно обращайтесь в Службу поддержки клиентов с просьбой приостановить операции по карте. Помните, что для возобновления операций по карте Вам необходимо будет подать письменное заявление в отделение Банка, обслуживающее Ваш счет.
- Регулярно (желательно раз в месяц, если Вы активно пользуетесь картой) просматривайте выписки по счету, при необходимости, обращайтесь в Службу поддержки клиентов для проверки и анализа заблокированных на счете сумм и запросов в авторизационную базу данных.
- Для того, чтобы иметь возможность по телефону узнавать состояние платежного лимита по Вашей карте, размер заблокированных на счете сумм, а также получать подробную информацию об операциях, прошедших по счету, Вам необходимо завести пароль, который Вы должны будете назвать при обращении в Службу поддержки клиентов. В случае отсутствия пароля Вы сможете получить всю информацию, связанную с операциями по Вашей карте, в отделении Банка у операциониста, ведущего Ваш счет.
- Не оставляйте у торговцев «пустых» слипов, имеющих оттиск карты (т.е. слипов, на которых отсутствует Ваша подпись и/или сумма операции) – подобные слипы должны уничтожаться сразу же в Вашем присутствии.
- При оплате проживания в гостинице или аренды автомашины требуйте полную информацию о том, какие суммы будут зарезервированы на Вашем счете (страховка, предоплата и т.п.); следите за тем, чтобы при выписке из гостиницы или при возврате автомобиля кассир не проводил операцию повторно, а также отменил все заранее зарезервированные, но не вошедшие в окончательный счет суммы.
- В случае проведения отмены операции - требуйте предоставление соответствующего терминального чека или кредитового слипа. Помните о том, что очень часто факт проведения операции отмены не приводит к тому, что заблокированная ранее сумма автоматически становится доступной для проведения операций – для ускорения разблокировки сумм на Вашем счете Вы можете предоставить в Банк копию чека или слип об отмене операции.
- Обязательно проверяйте данные чека или слипа (сумму, номер карты и т.д.) перед тем, как его подписывать.
- Не подвергайте карту сильным механическим и тепловым воздействиям, а также старайтесь, чтобы она не находилась рядом с источниками сильного магнитного излучения.
- Храните в течение года терминальные чеки и слипы по операциям.

Служба поддержки клиентов Процессингового Центра работает круглосуточно без выходных и праздничных дней
Тел. +7 (812) 961-962-2; 329-50-11.