

## ПАМЯТКА

### Держателя карт Сбербанка России ОАО

#### 1. Общие положения

Карта является собственностью Сбербанка России ОАО и предоставляется Вам во временное пользование. Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Обращаем Ваше внимание на то, что по истечении срока действия карта не действительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой.

При получении карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне на панели для подписи.

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.

Карта предназначена для проведения операций в торговых и сервисных точках, в банковских учреждениях и банкоматах, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем.

Информация об адресах [банкоматов Сбербанка России ОАО](#), [памятка по использованию автоматизированной службы помощи](#), [тарифы на услуги Сбербанка России ОАО по банковским картам](#) и др. размещены на сайте Сбербанка России ОАО ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)).

#### 2. Персональный идентификационный номер (ПИН-код)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в банкоматах, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных точках.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты, не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам, не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. При проведении операции с вводом ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой. Это не позволит мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру. В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, немедленно заблокируйте карту (см. п. 5 настоящей Памятки).

ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах банка и торгово-сервисных учреждений).

Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в подразделение Сбербанка России ОАО, выдавшее карту, для перевыпуска карты с новым ПИН-кодом и новым номером.

#### 3. Активизация карты

Активизация карты, выданной впервые или перевыпущенной в связи с окончанием срока действия, проводится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты держателю.

Держатель карты может активизировать карту самостоятельно. Это произойдет автоматически при проведении первой операции через банкомат или электронный терминал с набором ПИН-кода.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через банкомат или электронный терминал.

#### **4. Меры предотвращения повреждения карты**

Не оставляйте карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте ее.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в подразделение Сбербанка России ОАО, выдавшее Вам карту, для ее сдачи и получения новой карты.

#### **5. Меры безопасности и защиты от мошенничества**

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте.

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира).

Рекомендуется хранить карту отдельно от наличных денег и документов, особенно в поездках.

Во избежание мошенничества с использованием Вашей карты требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты (или реквизитов карты) посторонними лицами необходимо срочно сообщить об этом в Службу помощи и/или немедленно направить об этом сообщение по факсу (номера телефонов/факса указаны в п.13 настоящей Памятки), указав в нем номер Вашей карты, Ф.И.О, контактный телефон и причину обращения, или заблокируйте карту в соответствии с [Руководством по использованию «Мобильного банка»](#) (если Вы подключены к [услуге «Мобильный банк»](#)).

В целях исключения возможности компрометации информации, нанесенной на международную карту, и ПИН-кода к ней при проведении операций в банкоматах обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту указанными выше способами независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону Службы помощи (см. п.13 настоящей Памятки). Перед началом проведения операции в банкомате осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в банкомат. В названных местах не должно находиться прикрепленных посторонних предметов. В случае обнаружения подозрительных устройств просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам филиала банка, обслуживающим банкомат, или в нерабочее время по телефону Службы помощи (см. п.13 настоящей Памятки). Операцию с использованием карты для получения наличных в банкомате в данном случае не проводить.

При приеме и возврате карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

Для снижения риска проведения мошеннических операций по карте предлагаем использовать режим ограничения регионов ее использования («особый режим»). Данный режим позволяет установить для Вашей карты список стран, в которых Вы собираетесь использовать карту. Это в значительной степени снижает риск несанкционированных платежей по Вашей карте, особенно в том случае, если Вы посещали страны повышенного риска мошеннического использования банковских карт (Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Малайзия, Мексика, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Украина, Шри-Ланка, Япония). Все запросы на получение разрешения на проведение операций по карте, поступающие из стран, отличных от разрешенных Вами, будут отклоняться. Установить/отменить (услуга бесплатна) режим ограничения регионов использования карты, а также изменить список разрешенных стран можно, обратившись в отделение Сбербанка России, выдавшее карту, или позвонив по указанным в п.13 настоящей Памятки телефонам/факсу.

В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующих технологию безопасного проведения операций по картам в сети Интернет: Verified by Visa и MasterCard SecureCode.

В случае если Вы подключены к [услуге «Мобильный банк»](#), при поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений о несанкционированных операциях по карте Вам необходимо срочно заблокировать карту в соответствии с Руководством по использованию «Мобильного банка», связаться со Службой помощи по телефонам, указанным в 13 настоящей Памятки, сдать карту в банк и перевыпустить с новым номером.

#### **6. Пополнение счета карты**

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

Пополнение счета карты наличными проводится:

- в подразделении Сбербанка России по месту ведения счета карты без использования карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность:

  - в рублях: владельцем счета или иным лицом, без оформления доверенности;
  - в долларах США или евро: владельцем счета, его близкими родственниками<sup>1</sup> (при предъявлении документов, подтверждающих близкие родственные отношения с Держателем, или свидетельство о заключении брака с Держателем) или иным лицом при наличии у него нотариально заверенной доверенности.

- в любом подразделении Сбербанка России при проведении операции «взноса наличных» через электронный терминал с использованием карты (номера карты) с вводом ПИН-кода или предъявлением документа, удостоверяющего личность клиента;
- через банкомат с модулем приема наличных путем проведения операции «взноса наличных» с использованием карты, вводом ПИН-кода.

Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

- переводом с других счетов в подразделении Сбербанка России по месту ведения счета карты или из других подразделений Сбербанка России / других кредитных учреждений

При оформлении перевода из других подразделений Сбербанка России / других кредитных учреждений необходимо указать реквизиты подразделения Сбербанка России, выдавшего карту, номер Вашего счета или номер карты.

---

<sup>1</sup> К близким родственникам относятся: родители, дети, бабушки, дедушки, внуки, родные братья/сестры, неполнородные братья/сестры, имеющие общих отца или мать.

- путем проведения операции «перевода с карты на карту» через электронный терминал в любом подразделении Сбербанка России / банкомат с использованием «карты отправителя» (со счета которой осуществляется перевод денежных средств), с вводом ПИН-кода.

Пополнение счета карты, открытого в иностранной валюте, путем перевода с другого счета карты возможно только при условии, что владельцем счетов карт является одно и то же физическое лицо.

Получить информацию о расходном лимите карты возможно в банкоматах Сбербанка России, а также с помощью круглосуточно действующей многоканальной автоматизированной Службы помощи по телефону (см. п. 13 настоящей Памятки).

#### **7. Индивидуальные лимиты по карте**

Владельцу счета карты предоставлена возможность осуществлять контроль расходования средств по счету карты (в т.ч. с целью сокращения рисков от мошенничества с использованием реквизитов карты или несанкционированного использования карты) путем установления лимитов для карт, выпущенных к счету (как Основной, так и Дополнительных). Держателем Основной карты могут быть установлены следующие лимиты:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в течение месяца;
- лимит на совершение безналичных операций по карте в течение месяца (операции в торгово-сервисной сети, безналичные переводы, оплата услуг через банкомат, с помощью «Мобильного банка» и др.);
- общий лимит на совершение расходных операций по карте (операций выдачи наличных денежных средств, безналичных операций) в течение месяца.

Лимиты используются при обработке Сбербанком России ОАО запросов на проведение операций по карте (запросов авторизации). Установление лимитов и их отмена осуществляются на основании письменного заявления, представленного клиентом в подразделение Сбербанка России ОАО по месту подачи Заявления на получение карты.

#### **8. Получение наличных денежных средств в банкомате**

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через банкомат (в т.ч. информация о валюте операции) будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны не ранее следующего календарного дня.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом.

Если банкомат задержал Вашу карту, Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п. 5 настоящей Памятки). Не позже следующего рабочего дня необходимо обратиться по телефону или адресу, указанному на банкомате, в банк, которому принадлежит банкомат, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки банкомата в течение 6 месяцев (в т.ч. и чек об изъятии карты).

#### **9. Оплата товаров и услуг**

##### **9.1. Общие правила.**

Кассир торгово-сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре электронного терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисной точки. Дополнительно в чеке (слипе) может содержаться сумма проводимой операции в валюте, отличной от местной, с указанием курса пересчета, который будет использоваться при списании средств со счета карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек (слип). Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в подразделение Банка, выдавшее Вам карту, для оформления заявления о спорной транзакции.

Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 6 месяцев. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер карты.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться со Службой помощи (см. п. 13 настоящей Памятки).

## 9.2. Особенности проведения операций в гостинице.

Предварительно узнайте условия бронирования и отмены бронирования гостиницы (если возможно, получите указанные условия по факсу или электронной почте). Получите код бронирования, если он предусмотрен условиями. Если код бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование. В случае отказа от забронированного номера в гостинице необходимо сообщить в гостиницу об отмене бронирования и получить код отмены бронирования (если код отмены бронирования не предусмотрен, запишите фамилию сотрудника гостиницы, который проводил операцию отмены). Необходимо сохранять всю документацию по бронированию / отказу от бронирования гостиницы.

Пользуясь услугами, предоставляемыми в гостинице, уточните стоимость телефонных переговоров из гостиничного номера (включая налоги и сборы на телефонные переговоры из номера), услуг сети Интернет и просмотра телевизионных фильмов на заказ.

При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам (включая пользование минибаром), включены в счет;

- убедитесь в правильности составления счета; сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операций и при получении отчета по счету карты проверьте правильности списания сумм проведенных операций.

Если по условиям бронирования гостиницы предусмотрено списание оплаты за проживание до размещения в гостинице, при досрочном выезде из гостиницы Вам необходимо получить документ о сроках проживания, стоимости проживания, а также обязательство гостиницы вернуть разницу между суммой, списанной при бронировании гостиницы, и фактической стоимостью проживания.

### 9.3. Особенности проведения операции аренды автомобиля.

Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

Внимательно ознакомьтесь с условиями аренды автомобиля. Уточните, что входит в стоимость аренды, какие платы будут списаны дополнительно (возможно списание стоимости страховок, оплаты горючего, стоимости перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором, сборы аэропорта, НДС, плата за дополнительное оборудование, плата за второго водителя, дорожные сборы, сборы за регистрацию автомобиля, штрафы и т.д.).

Имейте в виду, что оплата аренды взимается за целые сутки, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре.

Необходимо возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре, и информировать компанию о возврате.

Рекомендуется покупать страховку от аварии и угона. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить сумму, в размере которой ответственность за аварию несет держатель карты.

В случае аварии Вам необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Помните, если документы не оформлены, страховка не действует.

Если автомобиль возвращен досрочно, необходимо в договоре указать дату возврата и получить от компании документ, подтверждающий обязательство компании вернуть разницу в стоимости аренды на счет карты. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.

Обратите внимание на то, что из гостиницы или компании по аренде автомобилей могут поступать дополнительные операции в течение 90 дней с даты проведения Вами расчетов по предоставленным услугам. Данные операции являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Вами при выезде из гостиницы / возврате автомобиля.

### 9.4. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу/телефону).

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвали представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей карты. Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей банковской карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов банковской

карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации международной банковской карты и ПИН-кода к ней ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

#### 9.5. Проведение операций в сети Интернет в защищенном режиме<sup>2</sup> (с использованием технологий Verified by Visa и MasterCard SecureCode).

Операции в сети Интернет в защищенном режиме проводятся с использованием одноразовых паролей, которые можно получить на устройствах самообслуживания Банка с вводом ПИН-кода или в виде СМС-сообщения на Ваш мобильный телефон, подключенный к услуге «Мобильный банк». Одноразовый пароль состоит из 8 цифр и букв латинского алфавита и предназначен для проведения одной операции. Чек банкомата содержит 10 одноразовых паролей. СМС-сообщение содержит один одноразовый пароль. При генерации очередного одноразового пароля, выдаваемого через «Мобильный банк», информация о предыдущем пароле уничтожается.

Во избежание неправомерного использования Вашей карты храните одноразовые пароли в недоступном для посторонних лиц месте, не передавайте их для совершения операций другим лицам. Помните, что в соответствии с Условиями использования карты, Держатель несёт ответственность по операциям, совершенным с использованием одноразовых паролей.

В случае утраты чека с паролями Вам необходимо получить новый чек с одноразовыми паролями. После получения нового чека использование паролей из старого чека невозможно.

#### 9.6. Услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» предоставляется в соответствии с [Руководством по использованию «Сбербанк ОнЛ@йн».](#)

### **10. Контроль операций по карте**

Для контроля за движением средств по счету карты Сбербанк России ОАО ежемесячно формирует для Вас Отчет по счету карты, который может быть представлен Вам по месту подачи Заявления на получение карты, по сети Интернет или по почте (в соответствии с Вашим заявлением). Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными Отчета по счету карты. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Отчете, Вы имеете право подать Заявление о спорной транзакции в течение 30-ти дней с даты Отчета по счету карты. При подозрении на мошенническое использование карты Вам необходимо как можно скорее приостановить действие карты (см. п. 5).

В случае неполучения Вами отчета по счету карты по сети Интернет (по почте) в течение 10 дней с даты Отчета, необходимо в течение 3-х рабочих дней обратиться в подразделение Банка, выдавшее Вам карту, или в Службу помощи по электронной почте для получения отчета (адрес см. в п.13 настоящей Памятки;если в течении отчетного периода операции по карте не проводились, отчет по счету не формируется).

Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей банковской карты подключитесь к полному пакету услуги «Мобильный банк» Сбербанка России (если существует техническая возможность). Это позволит Вам получать SMS-сообщения на мобильный телефон об операциях по картам, выпущенным к Вашему счету (как основной, так и дополнительным), изменениях расходного лимита по Вашей карте. Подробная информация об услуге «Мобильный банк» размещена на сайте Сбербанка России ОАО ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)), а также может быть получена в подразделениях Банка.

---

<sup>2</sup> по международным картам.

## 11. Утрата карты

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятия) или если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, срочно свяжитесь со Службой помощи по телефону, по факсу (см. п.13 настоящей Памятки) или отправьте сообщение об утрате карты в соответствии с «Руководством по использованию «Мобильного банка». Сообщение о потере или краже карты, переданное посредством системы «Мобильный банк», приравнивается к письменному заявлению. Сообщение, переданное по указанным телефонам в автоматизированном режиме, приравнивается к устному сообщению.

Для оперативной отправки сообщения об утрате карты посредством «Мобильного банка» рекомендуется заблаговременно сформировать шаблон SMS-сообщения и ввести его в память Вашего мобильного телефона.

Письменное заявление об утрате карты установленной Сбербанком России ОАО формы должно быть передано в любое подразделение Сбербанка России ОАО. В случае невозможности явки в подразделение Сбербанка России ОАО допускается передача письменного заявления по факсу Службы помощи (номер факса см. п.13 настоящей Памятки; в факсимильном сообщении необходимо указать следующую информацию: контактный телефон, ФИО и дату рождения Держателя, место получения карты, тип карты, валюта счета карты).

Любое устное сообщение Держателя должно быть подтверждено письменным заявлением в адрес Сбербанка России ОАО в течение 3-х календарных дней с даты устного сообщения.

Плата за приостановку действия карты определяется в соответствии с действующими тарифами Банка.

## 12. Изъятие карты

В случае изъятия карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас карта разрезана в Вашем присутствии. Сообщите об изъятии карты в Службу помощи (см. п. 13 настоящей Памятки).

## 13. Служба помощи Сбербанка России ОАО

Служба помощи клиентам – держателям международных карт Сбербанка России ОАО по телефонам (495) 500-00-05/ 788-92-72 / (800) 200-3-747<sup>3</sup> **КРУГЛОСУТОЧНО**:

- позволяет через [систему автоматизированного обслуживания](#) получать по телефону и факсу в тоновом режиме информацию о доступном остатке и последних 10 операциях по карте;
- принимает сообщения об утрате карты / подозрении на мошенническое использование карт и консультирует о порядке действий в этих ситуациях; номер факса для передачи письменного заявления об утрате карты (в случае невозможности подачи заявления по месту подачи Заявления на получение карты) (495) 747-3-888; в факсимильном сообщении необходимо указать Ф.И.О.

<sup>3</sup> Звонки со стационарных телефонов на номер (800) 200-3-747 бесплатны для вызывающей стороны и возможны с телефонов любого региона за исключением следующих:

- г. Москва;
- Республика Алтай;
- Республика Башкортостан;
- Республика Ингушетия;
- Республика Татарстан;
- Республика Тыва;
- Республика Хакасия;
- Чеченская республика.

держателя, номер карты или ее тип, место получения карты (город, подразделение Сбербанка России ОАО, в котором открыт счет карты), а также номер телефона, по которому можно связаться с держателем карты;

- дает рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных ситуаций или неправомерных отказов при обслуживании карты, отвечает на вопросы, связанные с выпуском и обслуживанием карт. Письменное обращение можно направить по факсу (495) 747-3-888 с указанием Ф.И.О. держателя, номера карты или ее типа, места получения карты (город, подразделение Сбербанка России ОАО, в котором открыт счет карты), а также номера телефона, по которому можно связаться с держателем карты; по адресу электронной почты [help@sbrf.ru](mailto:help@sbrf.ru) с указанием Ф.И.О. держателя (полностью), даты рождения, города, где открыт счет карты, последние 4 цифры номера карты и номера телефона, по которому можно связаться с держателем карты;
- устанавливает список стран, разрешенных для использования карты.

Для получения информации по карте в Службе помощи Вы должны сообщить оператору Службы контрольную информацию, которую Вы указали в Заявлении на получение карты (для использования системы автоматизированного обслуживания – индивидуальную кодовую последовательность, рассчитываемую исходя из контрольной информации). Если Вы забыли контрольную информацию или хотите ее изменить, необходимо обратиться в подразделение Сбербанка России ОАО по месту получения карты и заполнить заявление на изменение контрольной информации.