



О карте:

Банковская карты, выпущенная ОАО АКБ «Стелла-Банк» на Ваше имя предназначена для оплаты товаров, услуг и получения и внесения денежных средств в пунктах выдачи наличных (далее — ПВН) и банкоматах, а так же оплаты услуг сотовой связи, услуг интернета и прочие, как в России, так и за рубежом.

О ПИН-коде:

ОАО АКБ «Стелла-Банк» вместе с картой предоставляет Вам запечатанный конверт с **Персональным Идентификационным Номером (ПИНом)**¹. ПИН-код должен быть не доступен для посторонних лиц. Его нельзя записывать на отдельных листах и, тем более, хранить записи вместе с самой картой, так как велика вероятность потери или обнаружения их другим человеком. И конечно же, его нельзя записывать на самой карте. Не допускайте, чтобы ПИН-код стал известен третьим лицам, так как это может привести к несанкционированному списанию денежных средств с Вашего банковского счета. Если Вы потеряли или забыли свой ПИН-код, Вам следует обратиться в ОАО АКБ «Стелла-Банк», и Вам будет выпущена новая карта.

О расчетах с использованием банковской карты:

Банковская карта является инструментом доступа в Вашему счету, открытому ОАО АКБ «Стелла-Банк» для расчетов с ее использованием. В соответствии с договором, заключенным с ОАО АКБ «Стелла-Банк», Вы имеете право расходовать денежные средства, размещенные на Вашем банковском счете, в пределах **Платежного лимита**² или **Лимита овердрафта (при наличии)**³.

По Вашему требованию ОАО АКБ «Стелла-Банк» предоставит Вам **выписку**⁴, отражающую операции по счету, открытому для расчетов с использованием банковской карты.

Если Вы потеряли карту:

Если Вы потеряли карту, немедленно сообщите в Банк и/или круглосуточную службу поддержки о случившемся. Сообщите фамилию и кодовое слово.

Телефон круглосуточной службы поддержки: **8 800 200 45 75**
Телефон Банка **8 863 253 21 00**

Если Вы находитесь за границей и не возможно, связаться по вышеуказанным телефонам, свяжитесь с соответствующей круглосуточной поддержкой платежной системы MasterCard в стране которой Вы находитесь по телефонам указанным в списке.

Устное заявление об утрате карты должно быть обязательно подтверждено подачей в Банк письменного заявления в любом офисе Банка или по факсу/электронной почте:

Телефон факса Банка **8 863 253 21 00**
Адрес электронной почты **zas@bank.stelladon.ru**

Телефоны Банка и круглосуточной службы поддержки лучше сохранить в мобильном телефоне или записной книжке, которой Вы пользуетесь ежедневно.

Перед тем, как отправиться в деловую поездку или на отдых за границу:

Проверьте срок действия Вашей карты.

Убедитесь, что Вы хорошо помните свой ПИН-код.

Проверьте остаток по своей карте, чтобы точно знать на какую сумму Вы можете рассчитывать.

Для того чтобы осведомиться о наличии банкоматов в городе, обратитесь к списку банкоматов в Интернете на официальном сайте платежной системы www.mastercard.com/ru. Нажмите на ссылку «Поиск банкоматов», затем введите наименование страны и населенного пункта на английском языке.

О получении денежных средств с использование банковской карты:

При получении наличных денежных средств в **ПВН**⁵ ОАО АКБ «Стелла-Банк» или других банков кассир проверяет Вашу банковскую карту, получает **авторизацию**⁶, оформляет чек, сверяет Вашу подпись на квитанции и на банковской карте и только после этого выдает Вам наличные денежные средства. Кассир для совершения операции в соответствии с законодательством РФ может запрашивать документ, удостоверяющий личность, у держателя банковской карты. Документ проверяется независимо от суммы операции.

Просим Вас обратить внимание на то, что при выдаче наличных денежных средств в ПВН с Вашего карточного счета может быть списана комиссия за выдачу наличных денежных средств согласно тарифов ОАО АКБ «Стелла-Банк» и/или комиссия стороннего банка, в котором проводится операция по получению наличных денежных средств с использованием ПВН. При получении наличных средств в других банках обратитесь внимание на тарифы данного банка по выдаче наличных денежных средств с использованием ПВН сторонним держателям пластиковой карты.

При получении наличных денежных средств в банкомате Вам потребуется набрать на клавиатуре банкомата Ваш ПИН-код.

При совершении операции в банкомате:

- ▲ правильно вставьте банковскую карту в картоприемник — магнитная полоса должна быть внизу справа, карта должна вводиться в картоприемник без усилий.
- ▲ Выберите язык общения (если предлагается);

¹ **ПИН-код** (англ. *Personal Identification Number* — **личный опознавательный номер**) — аналог пароля. В ходе авторизации операции используется одновременно как пароль доступа держателя карты и как секретный ключ для цифровой подписи запроса.

² **Платежный лимит** — сумма денежных средств на карточном счете, свободная для использования, равная остатку на карточном счете за вычетом страхового фонда (не снижаемого остатка (при наличии)).

³ **Лимит овердрафта** (англ. *Overdraft* – **сверх планируемого, перерасход**) — это кредит, которым может воспользоваться заемщик, у которого появляется временная потребность в денежных средствах. Овердрафт отличается от обычного кредита тем, что в погашение задолженности направляются все суммы, поступающие на счет клиента.

⁴ **Выписка по счету банковской карты** — справка об изменениях в банковском счете клиента за определенный период: приход, расход, обороты и прочее.

⁵ **ПВН** (Пункт Выдачи наличных) — специально оборудованное место для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием банковской карты.

⁶ **Авторизация** — разрешение, предоставляемое Банком-эмитентом для проведения операции с использованием банковской карты.

- ^ правильно наберите свой ПИН-код;
- ^ Выберите пункт меню «Информация по счету/Баланс», если Вам не известен остаток денежных средств на Вашем счете банковской карты;
- ^ Выберите пункт меню «Выдача наличных»;
- ^ Далее точно следуйте инструкциям, появляющимся на мониторе банкомата;
- ^ После завершения операции заберите банковскую карту из картоприемника, иначе, примерно через 30 секунд, банковская карта будет изъята банкоматом из соображений безопасности, получите денежные средства из отсека для выдачи купюр.

Очень важно правильно набрать ПИН-код. Для набора ПИН-кода дается три попытки, на четвертой попытке неверного набора банковская карта может быть изъята банкоматом. В этом случае Вам необходимо связаться с банком, обслуживающим банкомат, с просьбой вернуть Вашу банковскую карту. В любом случае после трех попыток неправильного набора ПИН-кода карта из соображений безопасности блокируется на проведение операции с использованием ПИН-кода и Вам необходимо обратиться в ОАО АКБ «Стелла-Банк» для урегулирования ситуации.

После выдачи банкоматом денежных средств заберите их, иначе по истечении 30 секунд они могут быть изъяты банкоматом, как забытые.

О оплате товаров и услуг:

При совершении операций с использованием карты в валюте счета или валюте отличной от валюты счета карты, необходимо соизмерять сумму планируемой операции таким образом, чтобы при последующем отражении суммы этой операции по счету не допустить перерасход средств.

Никогда не выпускайте карту из виду, требуйте проведения операции в Вашем присутствии. При оплате товаров и услуг с использованием карты кассир торгового-сервисного предприятия вправе потребовать от Вас предъявить документов, удостоверяющий личность, а так же потребовать ввести ПИН-код на специальной клавиатуре.

Перед подписание **чека (слипа)**⁷ кассового терминала проверьте правильность следующих данных:

- ^ сумму операции;
- ^ валюту операции;
- ^ дату операции;
- ^ номер карты;
- ^ название торгового-сервисного предприятия или банка.

Подписывая чек (слип), Вы подтверждаете правильность проведенной операции. Не забудьте забрать подписанную копию оформленного чека (слипа). Удостоверьтесь, что Вам вернули именно Вашу карту.

Важно!:

- ^ в случае отказа от покупки сразу же после проведения операции, требуйте отмены операции и обязательно убедитесь, что ранее оформленный чек (слип) уничтожен;
- ^ в случае возврата покупки или отказа от услуг, ранее приобретенных с использованием карты в торгового-сервисного предприятии, Ваш счет должен быть кредитован с обязательным оформлением чека (слипа), на котором будет указано - «Возврат покупки». Если сумма покупки не поступит на Ваш счет в течении 30 дней (от даты оформления кредитового чека (слипа)), Вам необходимо будет обратиться в ОАО АКБ «Стелла-Банк» и заполнить **Диспутную форму клиента**⁸, приложив к заявлению кредитовый чек (слип).

О покупках в сети Internet:

Перед тем как совершить покупку ознакомьтесь с правилами с правилами защиты передачи информации. Слова **Secure Sockets Layers (SSL)**⁹, **Secure Web Site (SWS)**¹⁰ или символ замка/ключа свидетельствуют о безопасности проведения операции.

Внимательно ознакомьтесь с условиями доставки, возврата и возмещения товара/услуги. Распечатывайте и сохраняйте копии подтверждений заказов через сеть Internet. Никогда не вводите ПИН-код при оплате товаров и услуг в сети Internet.

Важно!:

- ^ не верьте в случайные выигрыши на просторах сети Internet и не вводите данных своей пластиковой карты или банковского счета;
- ^ оплачивайте товары и услуги только на надежных сайтах, которым Вы доверяете;
- ^ для оплаты товаров и услуг в сети Internet лучше всего иметь отдельный счет или карту с лимитированным количеством и суммой операций.

О пополнении счета наличными:

Вы можете пополнить счет Вашей пластиковой карты наличными в любом офисе ОАО АКБ «Стелла-Банк». При внесении наличных денежных средств через кассу ОАО АКБ «Стелла-Банк» Вам необходимо иметь с собой Вашу пластиковую карту и документ удостоверяющий личность. При внесении наличных денежных средств на счет не забудьте взять копию приходного ордера или чек (слип). Так же счет Вашей банковской карты может пополнить любой вноситель, для этого ему необходимо иметь с собой реквизиты Вашего карточного счета и документ удостоверяющий личность.

⁷ **Чек (слип) (англ. Slip)** — бумажный расчетный документ (чек), оформляемый при совершении операции с платежными картами.

⁸ **Диспутная форма клиента** — заявление о опротестовании (не согласии) с проведенной операцией. Заполняется в установленной форме на английском языке.

⁹ **Secure Sockets Layer (SSL — уровень защищенных сокетов)** — криптографический протокол, который обеспечивает установление безопасного соединения между клиентом и сервером.

¹⁰ **Secure Web Site (SWS — уровень защищенности сайта)**

Меры безопасности при работе с банковской картой

Меры безопасности (общие правила):

- ✓ Никогда никому не сообщайте свой ПИН-код, даже родственникам и сотрудникам банков. Никогда не сообщайте данные Вашей карты третьим лицам. Не передавайте свою банковскую карту.
- ✓ Сохраните телефон Службы клиентской поддержки, указанный на оборотной стороне карты в записной книжке или мобильном телефоне.
- ✓ В случае утраты банковской карты (утери/кражи) Вы должны незамедлительно уведомить об этом ОАО АКБ «Стелла-Банк» по телефону Службы клиентской поддержки.
- ✓ Используйте услугу оповещения о проведенных операциях через услугу «SMS-оповещение» для оперативного контроля всех операций, проведенных по банковской карте. В случае получения через услугу «SMS-оповещение» информации о подозрительном платеже, срочно свяжитесь с ОАО АКБ «Стелла-Банк» или заблокируйте Вашу банковскую карту.
- ✓ Не отвечайте на электронные письма, в которых от имени ОАО АКБ «Стелла-Банк» просят сообщить номер счета или ПИН-код. Не переходите по ссылкам, указанным в таких письмах, они могут вести на сайты-двойники.
- ✓ Если у Вас есть подозрения, что кому-то могли стать известны Ваш ПИН или данные Вашей банковской карты, немедленно обратитесь в ОАО АКБ «Стелла-Банк» для перевыпуска банковской карты с новым номером и блокировки прежней карты.
- ✓ При хранении банковской карты старайтесь не подвергать ее воздействию высоких температур и электромагнитных полей, предохранять ее от механических повреждений и химических веществ, способных негативно воздействовать на материал, из которого изготовлена банковская карта.

Меры безопасности при использовании банкомата:

- ✓ По возможности отдавайте предпочтение банкоматам, расположенным на охраняемых территориях (в отделениях банков, гос. учреждениях и т. д.).
- ✓ Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, в котором стоит банкомат.
- ✓ Не совершайте операции, если возле банкомата кто-то стоит, подождите пока он уйдет.
- ✓ Если на банкомате установлены подозрительные устройства или наклейки (возле клавиатуры или прорези для карт), не пользуйтесь этим банкоматом. Сообщите об этом в службу поддержки банка.
- ✓ Если для того чтобы вставить банковскую карту в банкомат, Вам необходимо применить силу, не используйте этот банкомат.
- ✓ При наборе ПИН-кода прикрывайте рукой клавиатуру.
- ✓ Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
- ✓ Не прислушивайтесь к советам третьих лиц (если это не сотрудник ОАО АКБ «Стелла-Банк»), а так же не принимайте помощь при проведении операции с банковской картой в банкомате.

Меры безопасности при оплате товаров и услуг в магазинах:

- ✓ Расплачивайтесь банковской картой только в тех магазинах, которым доверяете.
- ✓ Требуйте, чтобы кассир проводил операции с банковской картой только в Вашем присутствии.
- ✓ Продавец может попросить Вас расписаться или показать документ, удостоверяющий личность, а так же ввести ПИН-код. При вводе ПИН-кода следите, чтобы его ни кто не увидел.
- ✓ Если система дала сбой и операция не была осуществлена, все равно сохраните выданный устройством чек.

Меры безопасности при оплате товаров и услуг в сети Internet:

- ✓ Для покупок в сети Internet заведите отдельную банковскую карту, держите на ней только необходимую сумму для проведения расчета.
- ✓ Не используйте ПИН-код при заказе товаров в сети Internet, а так же по телефону или факсу.
- ✓ В ситуациях, не связанных с проведением платежей (например, в открытой электронной переписке), не сообщайте в сети Internet свои личные данные, номер счета, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам ОАО АКБ «Стелла-Банк», срок действия банковской картой, кредитные лимиты, истории операций.
- ✓ Покупайте только в известных интернет-магазинах, которые проверены и заслуживают доверия. Проверяйте адреса этих магазинов, потому что мошенники могут использовать похожие адреса.
- ✓ На сайтах в обязательном порядке должны быть размещены логотипы платежных систем, а при вводе персональных данных по банковской карте связь с интернет сайтом должна проводиться через защищенное соединение (выводится специальное информационное сообщение об использовании защищенного соединения).
- ✓ Совершайте покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о банковской карте.
- ✓ Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите обновление используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это защитит Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения, способного передать Ваши персональные данные злоумышленникам.