

Памятка о порядке действий клиента в случае возникновения риска несанкционированного использования карты

Уважаемые клиенты!

Если Вы получили SMS-сообщение о совершении операции с использованием Вашей банковской карты и/или если в выписке по счету Вашей банковской карты Вы обнаружили несоответствие списаний Вашим распоряжениям, а также в случае утраты или кражи банковской карты или возникновения у Вас подозрений, что карта могла быть **утрачена/похищена** или возникновения риска несанкционированного использования карты, Вам необходимо:

1. немедленно заблокировать карту любым из указанных способов:
 - ✓ обратиться в Call-центр Банка **по телефонам 8 800 200-81-30 (бесплатно по России) или 8 812 347-87-87** и устно уведомить Банк о данных фактах;
 - ✓ самостоятельно осуществить блокировку карты в SIAB-Online.
2. Обратиться лично в любой удобный для Вас офис Банка для предоставления **Заявления о несогласии с операцией (далее - Заявление)**.

Обращаем Ваше внимание! С момента получения Банком информации о краже/утере/изъятии/несанкционированных списаниях по карте, Банк вправе осуществить блокировку карты для предотвращения возможности дальнейшего несанкционированного списания денежных средств.

Блокировка карты не влечет за собой ограничений совершения операций по счету иными способами.

Если Вы не можете вспомнить место проведения операции или банкомат, в котором совершалась операция, дату или сумму операции, **прежде чем заполнить Заявление**, посмотрите имеющиеся в Вашем распоряжении документы: чеки, выписки и т.д. на предмет совершения других операций в данной торговой точке или банкомате. Необходимо также выяснить у владельцев дополнительных карт, не совершалась ли ими оспариваемая операция.

Если Вы не можете идентифицировать операцию, Вам необходимо оформить Заявление. В случае появления дополнительных сведений или уточнения ранее переданной в Банк информации, просим Вас обратиться в Банк для ускорения расследования по Заявлению или для его прекращения любым удобным для Вас способом:

- ✓ SIAB-Online;
- ✓ сервис «обратная связь» на сайте Банка;
- ✓ **info@siab.ru**;
- ✓ сервис «Задать вопрос» на сайте Банка в разделе «Частным Клиентам»;
- ✓ Call-центр Банка;
- ✓ любое отделение Банка.

Для целей расследования Вы можете запросить у торгово-сервисного предприятия дополнительную информацию и документы, относящиеся к оспариваемой операции.

Форму Заявления о несогласии с операцией можно получить:

- ✓ в любом отделении ПАО БАНК «СИАБ»;
- ✓ на сайте Банка по адресу: **www.siab.ru** в разделе «Документы».

Как заполнить Заявление о несогласии с операцией.

Поля, содержащие следующую информацию, обязательны для заполнения!

Информация о держателе карты, по которой оспариваются операции:

- ✓ ФИО держателя банковской карты;
- ✓ Номер банковской карты (при необходимости данная информация может быть предоставлена сотрудником Банка при предъявлении держателем карты документа, удостоверяющего личность);
- ✓ Срок действия. Необходимо указать срок действия карты.

Детали оспариваемой операции:

- ✓ Дата совершения операции. Заполняется в соответствии с информацией, указанной в полученном Вами SMS-сообщении или в соответствии со сведениями, содержащимися в выписке по счету Вашей банковской карты;
- ✓ Место проведения операции. Указывается название торгово-сервисного предприятия, данную информацию можно получить из полученного Вами SMS-сообщения/выписки по счету либо запросить у сотрудника Банка;
- ✓ Сумма операции. Сумма операции указывается цифрами.

Далее Вам необходимо обосновать Ваше Заявление, выбрав из предложенного перечня один или несколько пунктов наиболее соответствующих Вашей ситуации, либо сообщить иное обоснование. При необходимости для изложения сведений Вы можете воспользоваться дополнительным листом.

В подтверждение изложенной в Заявлении информации Вы можете приложить дополнительные документы.

После заполнения Заявления, Вам необходимо подписать его (поставить подпись и расшифровку подписи) и передать в Банк любым удобным для Вас способом:

- ✓ путем обращения в отделение Банка. Датой направления уведомления будет считаться дата принятия Банком заявления;
- ✓ путем направления в Банк письма с использованием почтовой связи. Датой направления Клиентом Банку уведомления будет считаться дата, указанная на почтовом штемпеле.

Сроки рассмотрения Заявления о несогласии с операцией.

Банк рассматривает Заявления, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае использования Карты для осуществления расходных операций за пределами Российской Федерации.

При этом датой получения заявления Клиента о факте использования Карты без его согласия или об утрате Карты считается:

- ✓ при личном обращении Клиента в отделение Банка – дата принятия Банком заявления;
- ✓ при направлении Клиентом уведомления письмом с использованием почтовой связи – дата получения Банком письма.

На основании Вашего Заявления Банком может быть инициировано дополнительное расследование в соответствии с правилами международной платежной системы. Подобное расследование может занять до 180 календарных дней, так как к расследованию могут быть привлечены международные платежные системы и иные участники международных платежных систем.

Порядок подачи претензий, связанных с использованием предоплаченных карт, и сроки их рассмотрения.

Претензии, связанные с несогласием Клиента с какой-либо из совершенных операций с использованием предоплаченной карты, предъявляются в Банк в письменном виде. Банк принимает и рассматривает претензию, если Клиентом предоставлены:

- ✓ документ, удостоверяющий личность;
- ✓ карта (подпись на карте и подпись клиента в претензии должны совпадать);
- ✓ документы, подтверждающие обоснованность претензии (при наличии).

Банк рассматривает Заявления при возникновении споров, связанных с использованием предоплаченной карты, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких Заявлений, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения Заявлений в случае использования предоплаченной карты для осуществления операций за пределами Российской Федерации.

При этом датой получения заявления Клиента о факте использования карты без его согласия или об утрате карты считается дата принятия Банком заявления.