

Памятка по использованию системы автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России

При обращении в Службу помощи клиентам Сбербанка России по телефонам **(495) 500-00-05/788-92-72** или **(800) 200-3-747¹** происходит соединение с системой автоматизированного обслуживания держателей международных банковских карт Сбербанка России, позволяющей получать в автоматическом режиме информацию о расходном лимите по карте, получать по факсу информацию о 10-ти последних операциях по карте, а также заблокировать карту и получить по факсу бланк заявления об утрате карты. Кроме того, держатель может соединиться с оператором Службы помощи для получения дополнительной информации по вопросам обслуживания карт, для сообщения об утрате карты (в случае невозможности использования автоматизированной системы) или о подозрении на ее мошенническое использование, а также для установки/изменения списка стран, в которых разрешено использование карты.

Дополнительные телефоны для передачи сообщения об утрате карты или о подозрении на ее мошенническое использование: **(495) 544-45-45/788-92-77** (другие обращения не обслуживаются).

Для работы с системой необходимо перевести телефон в режим тонового набора. В случае отсутствия такой возможности (например, для телефона с диском), звонок будет обслужен оператором Службы помощи (при наличии свободного оператора). Переключение телефона в режим тонового набора (если он предусмотрен) осуществляется переводом переключателя на корпусе телефонного аппарата или нажатием определенной комбинации клавиш телефона. За более подробными инструкциями необходимо обратиться к руководству по эксплуатации телефонного аппарата.

При взаимодействии с системой после перевода телефона в режим тонового набора используются цифровые клавиши, а также клавиша **#** (решетка) и ***** (звездочка). Нажатие остальных клавиш игнорируется системой.

Выбор пунктов меню осуществляется цифровыми клавишами и позволяет переходить во вложенные меню или получать информацию. Чтобы вернуться в предыдущее меню или прервать информационное сообщение, необходимо нажать клавишу **#** (решетка), не нажимая никаких цифровых клавиш. Выбрать нужный пункт меню можно сразу, не дожидаясь перечисления всех остальных пунктов. Использование этого приема позволяет существенно ускорить взаимодействие с системой. Если будет допущено подряд более двух ошибок, сеанс работы с системой будет автоматически завершен.

Нажатием клавиши **#** (решетка) необходимо подтверждать ввод следующей информации: номера карты, “индивидуальной кодовой последовательности” и номера факса. Нажатие клавиши ***** (звездочка) аннулирует последние введенные цифры. Если Вы ошиблись при вводе номера карты, “индивидуальной кодовой последовательности” или номера факса, нажмите клавишу ***** (звездочка) и повторите ввод. При выборе пункта меню нажатие клавиши **#** (решетка) не требуется, значимой является первая введенная цифра.

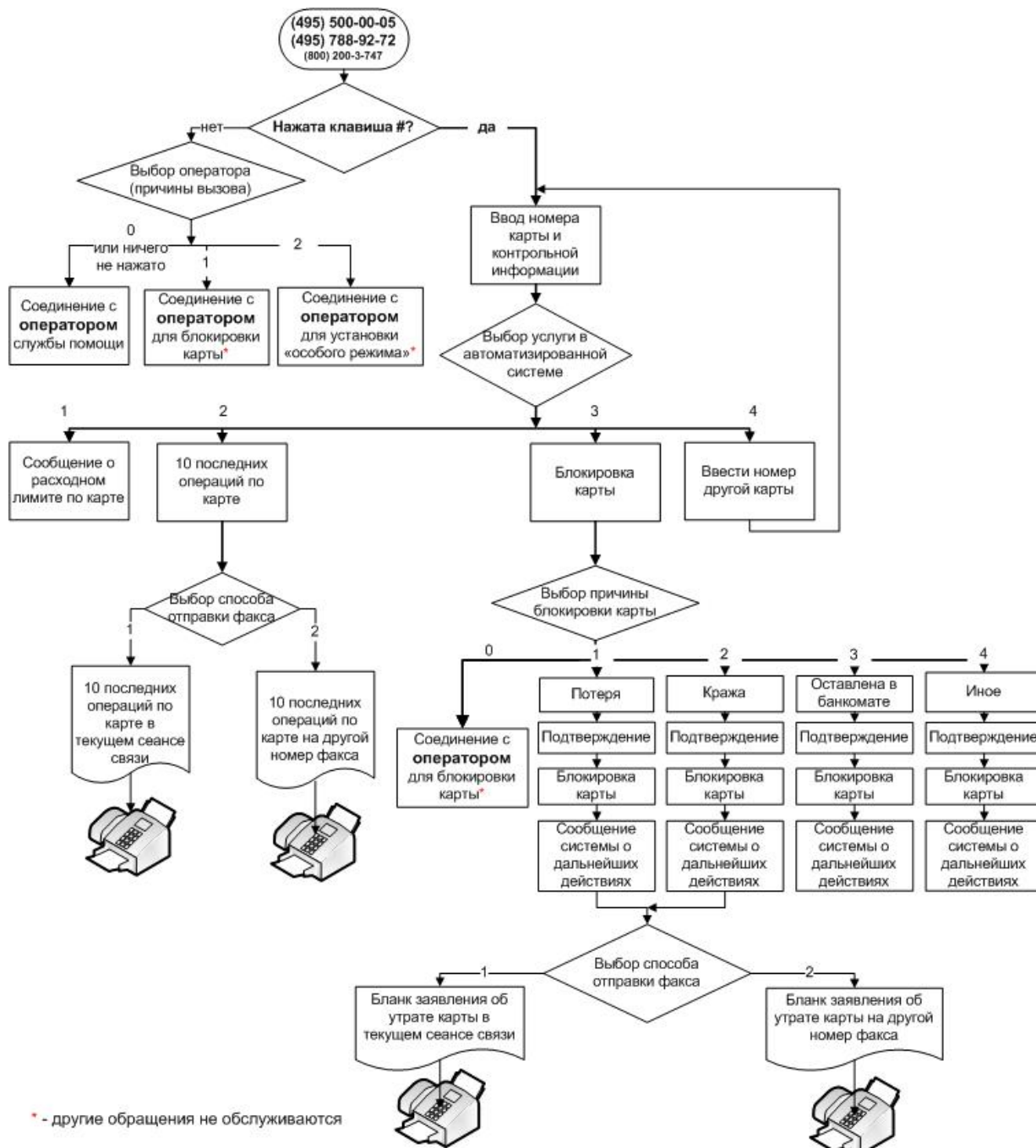
Для обеспечения конфиденциальности доступ к услугам автоматической службы помощи предоставляется только после ввода номера карты и “индивидуальной кодовой последовательности” держателя карты, которая рассчитывается, исходя из “контрольной информации” (указанной держателем карты в заявлении на получение карты), по следующему правилу:

- используются первые **три** символа “контрольной информации”;
- каждой букве соответствует её порядковый номер в русском или английском алфавите, например, букве “А” соответствует цифра “1”, “Ё” - 7, “Й” - 11, “Я” – “33”, латинская “А” – “1”, “Z” – “26” и т.п.; не делается различий между большими и маленькими буквами; каждой цифре “контрольной информации” соответствует эта же цифра; всем остальным символам (дефис, восклицательный знак, пробел и т.п.) соответствует цифра ноль;
- длина “индивидуальной кодовой последовательности” должна быть от трех до шести цифр (1-2 цифры на каждый символ “контрольной информации”); если “индивидуальная кодовая последовательность” получилась меньше трех символов, необходимо дополнить ее до трех символов нулями справа;
- в случае возникновения проблем при расчете “индивидуальной кодовой последовательности”, ее можно узнать, обратившись к оператору Службы помощи.

ВНИМАНИЕ! Если при вводе “индивидуальной кодовой последовательности” будет допущено три ошибки подряд, получение информации посредством системы автоматизированного обслуживания блокируется на 24 часа.

¹ Звонки по телефону (800) 200-3-747 бесплатны для вызывающей стороны и возможны со стационарных телефонов из любого региона России за исключением следующих: г. Москва, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Республика Ингушетия, Республика Татарстан, Республика Тыва, Республика Хакасия, Чеченская республика.

**Схема
системы автоматизированного обслуживания
держателей международных банковских карт Сбербанка России**



- * - другие обращения не обслуживаются
- 1) **Сообщение расходного лимита по карте** (клавиша 1): бесплатная услуга, позволяющая держателю карты узнать сумму денежных средств, доступную в данный момент для проведения операций по карте. Информация предоставляется только при условии правильного ввода “индивидуальной кодовой последовательности”. Если по карте установлен индивидуальный месячный лимит расходования средств, информация сообщается с учетом установленных лимитов.
 - 2) **Информация о 10 последних операциях по карте** (клавиша 2): бесплатная услуга, позволяющая держателю карты получить по факсу перечень последних десяти операций, при этом существует два варианта получения информации:
 - **в текущем сеансе связи** (клавиша 1): при звонке с факсимильного аппарата информация о последних 10 операциях по карте может быть предоставлена на тот же факсимильный аппарат;
 - **на другой номер факса** (клавиша 2): информация о последних 10 операциях по карте может быть предоставлена на другой факсимильный аппарат, номер которого будет введен держателем карты. Номер факса в этом случае надо набирать, как если бы звонок

на него осуществлялся из Москвы. Например: на факс в Санкт -Петербург - *8-812-номер факса*, в США - *8-10-1-код штата, номер факса*; и т.п.

3) **Блокировка карты** (клавиша 3): бесплатная услуга, позволяющая заблокировать карту.

Предоставляется возможность выбора в режиме тонового набора одной из следующих причин блокировки карты:

- "потеря" (клавиша 1),
- "кража" (клавиша 2),
- "карта оставлена в банкомате" (клавиша 3),
- "иная причина" (клавиша 4).

Выбор любой из причин блокировки карты должен быть подтвержден повторным нажатием той же клавиши ("1" – потеря, "2" - кража, "3" - карта оставлена в банкомате, "4" - иная причина) в течение 30 секунд, либо отменен нажатием любой другой цифровой клавиши. Информация о необходимости подтверждения содержится в непрерываемом сообщении, воспроизводимом системой. **После подтверждения блокировки карты необходимо полностью прослушать сообщение о дальнейших действиях.**

Если в качестве причины блокировки карты выбрана “кража” либо “потеря”, предоставляется возможность получить по факсу бланк заявления об утрате карты для последующей отправки его в Службу помощи Сбербанка России. При этом существует два варианта получения бланка:

- **в текущем сеансе связи** (клавиша 1): при звонке с факсимильного аппарата бланк заявления об утрате карты может быть получен на тот же факсимильный аппарат.
- **на другой номер факса** (клавиша 2): бланк заявления об утрате карты может быть отправлен на другой факсимильный аппарат, номер которого будет необходимо ввести дополнительно. Номер факса в этом случае надо набирать, как если бы звонок на него осуществлялся из Москвы. Например: на факс в Санкт -Петербург - *8-812-номер факса*, в США - *8-10-1-код штата, номер факса*; и т.п.

Если заблокировать карту в автоматическом режиме не удастся, то необходимо сообщить об этом оператору по телефонам (495) 500-00-05/788-92-72 или (495) 544-45-45/788-92-77 или направить сообщение по факсу **(495) 747-38-88**, указав в нем номер утраченной карты, Ф.И.О. и дату рождения держателя карты, а также телефон, по которому оператор Службы помощи сможет Вам перезвонить.

4) **Соединение с оператором** (при наличии свободного оператора)

Предоставляется возможность выбора в режиме тонового набора одной из следующих причин обращения:

- по вопросам, связанным с приостановкой действия карты (клавиша 1),
- по вопросам установки/изменения стран, в которых разрешено использование карты (клавиша 2),
- по иным вопросам обслуживания карт (клавиша 0 или не нажимать никакую клавишу).

Если Вам не удастся соединиться с оператором Службы помощи, Вы можете направить сообщение по факсу **(495) 747-38-88** или по электронной почте help@sbrf.ru; в сообщении необходимо указать причину обращения, номер карты (по электронной почте – только последние 6 цифр), Ф.И.О и номер телефона, по которому оператор Службы помощи сможет Вам перезвонить.

**Таблица кодировки символов
контрольной информации**

Код сим-вола	Буквы алфавита		Цифры	Любые другие символы
0			0	! ? ; -
1	А	А	1	
2	Б	В	2	
3	В	С	3	
4	Г	Д	4	
5	Д	Е	5	
6	Е	Ф	6	
7	Ё	Г	7	
8	Ж	Н	8	
9	З	І	9	
10	И	Ј		
11	Й	К		
12	К	Л		
13	Л	М		
14	М	Н		
15	Н	О		
16	О	Р		
17	П	Q		
18	Р	R		
19	С	S		
20	Т	T		
21	У	U		
22	Ф	V		
23	Х	W		
24	Ц	X		
25	Ч	Y		
26	Ш	Z		
27	Щ			
28	Ъ			
29	Ы			
30	Ь			
31	Э			
32	Ю			
33	Я			

**Примеры формирования
индивидуальной кодовой последовательности**

КОНТРОЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Индивидуальная кодовая последовательность
Я голосую за мир	3304
ТУ-154	20210
ТУ154	20211
ТУ 154	20210
“ТУ154”	02021
А310	131
101 Долматин	101
А	100
ЯЯ	33330

**Пример сеанса связи с системой
для получения информации о расходном лимите карты
и о последних 10 операциях по карте**

- услышав приветственное сообщение системы нажать клавишу "решетка" (#) – для перехода в основное меню системы;
- набрать на клавиатуре телефона номер карты;
- нажать клавишу "решетка" (#) – для подтверждения правильности ввода номера карты;
- набрать на клавиатуре телефона “индивидуальную кодовую последовательности”;
- нажать клавишу "решетка" (#) – для подтверждения правильности ввода “индивидуальной кодовой последовательности”;
- нажать клавишу **1** – для получения информации о расходном лимите; далее, после слов: “Ваш запрос обрабатывается ...” - сообщается расходный лимит карты, после чего автоматически происходит возврат в основное меню системы;
- для получения факсимильного сообщения с информацией о последних десяти операциях и расходном лимите карты – нажать клавишу **2**;
- после слов: “Ваш запрос обрабатывается ...”, выбрать вариант получения информации «в текущем сеансе связи», нажав клавишу **1**;
- нажать на Вашем факсимильном аппарате клавишу приема факса.