

Приложение № 1
к приказу заместителя председателя
Правления ПАО «Банк «Санкт-Петербург»
От 26.02.2019г. №022604

РУКОВОДСТВО

пользователя по работе с банкоматами и платежными киосками Банка

Санкт-Петербург

2020

1. РАБОТА С БАНКОМАТАМИ

Операции осуществляются через банкомат с использованием банковской карты (далее – карта).

1.1. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ БАНКОМАТОВ БАНКА¹

- Выдача наличных денежных средств;²
- Внесение наличных денежных средств (возможно только бумажными купюрами) ²;

При пополнении карты/счета Банка наличными средствами через банкомат:

Доступность средств	23:30 – 07:59 мск (ежедневно)	08:00 – 23:29 мск (ежедневно)
доступность средств для операций по счету (счет пополняемой карты/счета)	Средства доступны с 08:00 мск	до 5 минут
доступность средств для операций по карте	сразу	сразу

- Запрос баланса счета, к которому выпущена карта²;
- Смена PIN-кода банковской карты;
- Предоставление услуги «Перевод с карты на карту» ²;
- Подключение услуги SMS-сервис;
- Мини-выписка по счету, к которому выпущена карта (последние 12 операций, прошедших авторизацию в Процессинговом центре Банка) ²;
- Оплата проезда: проезд по западному скоростному диаметру (ЗСД), пополнение Единого электронного билета Подорожник; ²
- Оплата услуг операторов сотовой связи (возможна наличными денежными средствами и банковской картой Банка «Санкт-Петербург»);²
- Оплата услуг коммерческого телевидения; ²
- Оплата услуг Интернет-провайдеров; ²
- Оплата жилищных, коммунальных и эксплуатационных услуг; ²
- Заказ звонка специалиста банка для получения консультации по условиям потребительского кредитования, ипотеки, автокредитования с главного экрана или при наличии предложения;
- Заключение кредитного договора³.

¹ Услуга предоставляется при наличии технической возможности

² Услуга доступна в бесконтактном режиме приема карты

³ Заключение кредитного договора на условиях кредитования счета Клиента, предназначенного для расчетов с использованием карты или ее реквизитов, сверх величины собственных денежных средств Клиента на указанном счете в пределах установленного размера лимита кредитования. Кредитный договор может быть заключен только при условии наличия предложения Банка Клиенту заключить Кредитный договор на изложенных в информационном сообщении на экране Банкомата условиях при использовании Клиентом Банкомата с вводом Аутентификационных данных (ПИН-кода Карты), а также при наличии технических возможностей Банкомата для

1.1.1. Для заказа звонка с главного экрана:

1. Нажмите кнопку «Предложения банка»;
2. Ознакомьтесь с информацией на экране и нажмите кнопку «Заказать звонок»
3. Укажите номер мобильного телефона для связи;
4. Введите ПИН-код для подтверждения операции;
5. Дождитесь завершения операции, возьмите чек.

1.1.2. Для заказа звонка при наличии предложения:

После совершения операции (снятие наличных, внесение наличных, запрос баланса/мини-выписки, перевод с карты на карту) на экране демонстрируется предложение по потребительскому кредиту.

1. Нажмите кнопку «Подробнее»;
2. Укажите номер мобильного телефона для связи;
3. Введите ПИН-код для подтверждения операции;
4. Дождитесь завершения операции, возьмите чек.

1.1.3. Для заключения кредитного договора при наличии персонального предложения:

После совершения операции (снятие наличных, внесение наличных, запрос баланса/мини-выписки, перевод с карты на карту) на экране демонстрируется предложение подключить к карте кредитный лимит с льготным периодом кредитования.

1. Нажмите кнопку «Подробнее» и ознакомьтесь с основными характеристиками продукта;
2. Нажмите кнопку «Ознакомиться с условиями» и ознакомьтесь с основными условиями кредитного договора;
3. Нажмите кнопку «Индивидуальные условия кредитного договора» и ознакомьтесь с полным текстом индивидуальных условий кредитного договора;
4. В случае согласия на заключение кредитного договора на представленных условиях нажмите кнопку «Подтвердить» для подтверждения согласия с индивидуальными условиями договора;
5. После подтверждения индивидуальных условий договора, подтвердите свое согласие с общими условиями, нажав кнопку «Согласен»;
6. Введите ПИН-код для подписания оферты на заключение кредитного договора на содержащихся в ней условиях и направления ее в Банк;⁴
7. Дождитесь завершения операции, заберите карту и возьмите чек.

заключения Кредитного договора. Общие условия потребительского кредитования в режиме револьверной (возобновляемой) кредитной линии и тарифы размещены на сайте www.bspb.ru.

⁴ Кредитный договор считается заключенным в момент акцепта Банком оферты клиента путем направления Банком Клиенту SMS-сообщения с информацией о заключенном Кредитном договоре

1.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ И НАСТРОЙКИ СИСТЕМ БАНКОМАТОВ БАНКА

Банкоматы Банка имеют следующие дополнительные параметры и настройки систем для повышения удобства при обслуживании лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения (далее – ЛСИ и МГН):

- тактильные метки на клавиатуре банкоматов, позволяющие лицам с нарушениями зрения ориентироваться при вводе информации;
- возможность вывода голосовой подсказки всей информации, отображаемой на экране банкомата, в аудиоформате через наушники клиента⁵;
- возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата;
- возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом;
- возможность вывода информации на экран в контрастном режиме с выводом текста черными буквами на белом фоне;
- наличие контактной информации, нанесенной укрупненным плоскочечатным шрифтом или шрифтом Брайля, о возможности получения инструкции по работе с банкоматом.

Для использования вышеперечисленных возможностей банкоматов необходимо вставить наушники в аудиоразъем банкомата и следовать голосовым подсказкам.

Указанные дополнительные параметры и настройки систем банкоматов Банка доступны только для операции выдачи наличных денежных средств.

⁵ Возможность доступна только на банкоматах Банка, оснащенных аудиоразъемом. Банкоматы, оснащенные аудиоразъемом имеют тактильную контрастную метку желтого цвета с подсказкой шрифтом Брайля.

2. РАБОТА С ПЛАТЕЖНЫМИ КИОСКАМИ⁶

2.1. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПЛАТЕЖНЫХ КИОСКОВ БАНКА

- Оплата услуг (путем внесения наличных денежных средств или переводом денежных средств со счета, к которому выпущена карта клиента);
- Пополнение счетов, к которым выпущены карты, и иных счетов, открытых в Банке (путем внесения наличных денежных средств или переводом денежных средств со счета, к которому выпущена карта клиента);

При пополнении карты/счета Банка наличными средствами через платежный киоск:

Доступность средств	23:30 – 07:59 мск (ежедневно)	08:00 – 23:29 мск (ежедневно)
доступность средств для операций по счету (счет пополняемой карты/счета)	Средства доступны с 08:00 мск	до 5 минут
доступность средств для операций по карте	сразу	сразу

- Перевод с карты на карту.

2.2. ОПЛАТА УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КИОСКОВ

- 2.2.1. Максимальная сумма платежа при оплате наличными – 15 000 рублей, минимальная сумма платежа – 10 рублей.

Для оплаты услуг наличными денежными средствами:

1. Для начала работы нажмите кнопку «Оплата услуг»;
2. Выберите поставщика услуг, нажмите кнопку «Далее»;
3. Введите необходимые данные. Нажмите кнопку «Далее»;
4. Введите сумму платежа. Нажмите кнопку «Далее»;
5. Проверьте правильность введенных данных. Нажмите кнопку «Далее»;
6. Выберите тип оплаты «Оплата наличными»;
7. Внесите требуемую сумму в купюроприемник (внесение бумажных купюр осуществляется по одной купюре). Нажмите кнопку «Далее»;
8. Дождитесь завершения операции, получите чек. При наличии сдачи, чек содержит штрих-код сдачи. Сдача может быть использована для платежей в пользу других организаций, зачислена на счет в Банке «Санкт-Петербург» или на карту Банка;
9. При наличии сдачи выберите из предложенного списка компанию, в счет оплаты услуг которой вы хотите зачислить оставшуюся сумму;
10. Введите параметры платежа и сумму оплаты;
11. Подтвердите введенные данные. Нажмите кнопку «Далее»;

⁶ О наличии платежных киосков в Вашем регионе уточняйте на сайте www.bspb.ru

12. На экране внесения денежных средств, нажмите кнопку «Далее». Если сумма сдачи оказалась меньше минимальной суммы платежа, кнопка «Далее» не будет отображаться на экране. Для проведения платежа донесите необходимую сумму;

13. Дождитесь завершения операции, получите чек.

Если по каким-либо причинам операция зачисления сдачи не удалась, повторите действия из п.1-п.7. Затем, вместо внесения требуемой суммы в купюроприемник, введите номер штрих-кода сдачи, который находится на чеке, или считайте информацию с штрих-кода с помощью сканера штрих-кодов. Дождитесь завершения операции, получите чек.

2.2.2. Для безналичной оплаты услуг:

1. Для начала работы нажмите кнопку «Оплата услуг»;
2. Выберите поставщика услуг. Нажмите кнопку «Далее»;
3. Введите необходимые данные. Нажмите кнопку «Далее»;
4. Введите сумму платежа. Нажмите кнопку «Далее»;
5. Проверьте правильность введенных данных. Нажмите кнопку «Далее»;
6. Выберите тип оплаты «Оплата по карте»;
7. Введите сумму платежа. Нажмите кнопку «Далее»;
8. Вставьте карту в картридер;
9. Введите ПИН-код;
10. Дождитесь завершения операции, возьмите чек.

2.2.3. Для оплаты услуг с использованием функции «Повтор платежа»:

Функция «Повтор платежа» используется для оплаты услуг по реквизитам ранее проведенного клиентом платежа.

1. Для начала работы нажмите кнопку «Оплата услуг»;
2. Нажмите кнопку «Повтор платежа»;

Функция «Повтор платежа» обозначается в платежном киоске следующей пиктограммой 

3. Введите номер операции (7 цифр), указанный в чеке ранее проведенного платежа. Номер операции не имеет срок действия. Нажмите кнопку «Далее»;
4. Реквизиты платежа из чека будут отображены на экране. Проверьте правильность введенных данных (при необходимости внесите изменения). Нажмите кнопку «Далее»;
5. Выберите тип оплаты. Далее следуйте пунктам 2.2.1. и 2.2.2.

2.2.4. Для оплаты услуг с использованием QR-кода/линейного штрих-кода:

QR-кода/линейный штрих-код, размещенный на квитанции, счете или ином документе может использоваться для оплаты в пользу поставщиков услуг⁷. Цель использования и содержание QR-кода/линейного штрих-кода определяется поставщиком услуг.

1. Для начала работы нажмите кнопку «Оплата услуг»;
2. Выберите поставщика услуг. Нажмите кнопку «Далее»;
3. Поднесите QR-код/линейный штрих-код, размещенный на квитанции, счете или ином документе к считывающему устройству. Реквизиты платежа будут отображены на экране;
4. Проверьте правильность реквизитов платежа (при необходимости внесите изменения). Нажмите кнопку «Далее»;
5. Выберите тип оплаты. Далее следуйте пунктам 2.2.1. и 2.2.2.

2.3. ПОПОЛНЕНИЕ СЧЕТОВ, ОТКРЫТЫХ В БАНКЕ, С ПОМОЩЬЮ ПЛАТЕЖНЫХ КИОСКОВ

Максимальная сумма платежа при пополнении счета – 15 000 рублей, максимальная сумма платежа при пополнении карты – 300 000 рублей, минимальная сумма платежа при пополнении счета или карты – 1 рубль.

Для пополнения счета, открытого в Банке, клиенту/третьему лицу потребуется пройти процедуру идентификации при помощи любой карты Банка «Санкт-Петербург».

Для пополнения счета необходимо знать 20-значный номер счета:

1. Выберите тип операции («Пополнение счета, карты»);
2. Выберите операцию «Пополнить счет Банка Санкт-Петербург наличными» или «Перевод с карты на счет Банка Санкт-Петербург»;
3. Вставьте карту Банка «Санкт-Петербург» для идентификации;
4. Введите ПИН-код карты;
5. Введите 20-значный номер счета, который будет пополнен;
6. Проверьте правильность введенного номера счета
 - Для пополнения наличными внесите необходимую сумму в купюроприемник (внесение наличных осуществляется по одной купюре);
 - Для перевода с карты на счет введите сумму оплаты в поле «Сумма», нажмите «Далее», введите ПИН-код.
7. Дождитесь завершения операции, заберите карту и возьмите чек.

Для пополнения карты:

1. Выберите тип операции («Пополнение счета, карты»);
2. Выберите операцию «Пополнить карту Банка Санкт-Петербург наличными»;
3. Вставьте карту Банка «Санкт-Петербург» для идентификации;

⁷ Услуга предоставляется при наличии технической возможности.

4. Введите ПИН-код карты;
5. При пополнении той же карты, по которой проводится идентификация, нажмите «Далее». При пополнении другой карты укажите 16-значный номер карты.
При вводе номера карты Банка Санкт-Петербург на экране отобразятся ФИО клиента-получателя средств. Для подтверждения нажмите «Далее»;
6. Проверьте правильность введенного номера карты;
7. Внесите необходимую сумму в купюроприемник (по одной купюре);
8. Дождитесь завершения операции, заберите карту и возьмите чек.

Для перевода с карты на карту (в комбинации «Карта Банка Санкт-Петербург» - «Карта Банка Санкт-Петербург»):

1. Выберите тип операции («Пополнение счета, карты»);
2. Выберите операцию («Перевод с карты на карту»);
3. Вставьте карту, с которой будет осуществляться перевод, в картридер;
4. Введите номер карты, на которую вы осуществляете перевод. На экране отобразятся ФИО клиента-получателя средств. Для подтверждения нажмите «Далее»;
5. Введите сумму перевода в поле «Сумма»;
6. Подтвердите согласие с реквизитами перевода;
7. Введите ПИН-код карты, с которой осуществляется перевод;
8. Дождитесь завершения операции, заберите карту и возьмите чек.

3. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С БАНКОМАТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КИОСКАМИ

- 3.1. Перед вводом ПИН-кода, клиенту необходимо убедиться в отсутствии посторонних устройств на картридере (устройство, в которое вставляется карта) и ПИН-клавиатуре (клавиатура, используемая для набора ПИН-кода). В случае возникновения подозрений клиенту следует обратиться к сотрудникам Банка (в случае нахождения банкомата/платежного киоска в подразделении Банка), либо сообщить о данном факте в Контактный центр Банка.
- 3.2. При вводе ПИН-кода клиенту необходимо соблюдать меры по недопущению визуального контроля вводимой информации со стороны посторонних лиц (например, прикрывать ПИН-клавиатуру ладонью, в том случае, если банкомат/платежный киоск не оснащен штатной защитой).

Директор
Дирекции Маркетинга

П.М. Колчин