

ПАМЯТКА по услуге получение ПИН-кода карты на мобильный телефон через систему голосовых сообщений (IVR)

1. Рекомендуется перед совершением звонка приготовить лист бумаги, ручку/карандаш для записи прослушанного ПИН-кода и, по возможности, приглушить посторонние шумы, которые могут помешать услышать ПИН-код. Время ожидания системой Ваших действий во время звонка составляет 15 секунд.

2. При получении пластиковой карты без Пин-конверта, либо при восстановлении Пин-кода по его утрате Вам на мобильный телефон, номер которого Вы сообщили Банку для получения ПИН-кода, будет направлено смс-сообщение, с информацией: **«Для получения Пин-кода по карте XXXX Вам необходимо в течении 72 часов позвонить на номер 8-800-23456-20 (звонок по России бесплатный).»**

В случае недоступности указанного номера может быть использован номер **8-383-363-0846** (Новосибирск, звонок платный).

Действия Клиента: Наберите один из указанных номеров со своего мобильного телефона, на номер которого Вы получили смс-сообщение.

3. Дождитесь сообщения: **«Здравствуй! Для получения ПИН-кода нажмите звездочку, для отказа и завершения звонка нажмите решётку.»**

Действия Клиента: Нажмите на телефоне звездочку «*». Далее следуйте инструкциям.

Для набора символов во время звонка на смартфонах нажмите соответствующую кнопку клавиатуры в экранном меню телефонного приложения (как правило, это прямоугольник с серией точек или маленьких квадратов внутри).

3.1. чтобы создать собственный Пин-код нажмите «1»

- Дождитесь сообщения: **«Введите ЧЕТЫРЕ цифры Вашего Пин-кода, по завершению нажмите решетку «#»**

Действия Клиента: Введите ЧЕТЫРЕ цифры, которые Вы хотите использовать в качестве Пин-кода по Вашей карте, и нажмите решетку «#».

- Если после ввода Пин-кода Вы услышите сообщение: **«Введенный Пин-код слишком прост и не отвечает требованиям безопасности», придумайте и введите другую комбинацию из ЧЕТЫРЕХ цифр, по окончанию ввода нажмите решетку «#»»**

Не игнорируйте данное сообщение.

Действия Клиента: Введите новые ЧЕТЫРЕ цифры, которые Вы хотите использовать в качестве Пин-кода по Вашей карте, и нажмите решетку «#».

- Дождитесь сообщения: **«Ваш Пин-Код ****. Для подтверждения нажмите решетку «#», чтобы ввести другой Пин-код нажмите звездочку «*»**

Действия Клиента: Нажмите решетку «#», после чего повторно прослушайте ПИН-код.

- Дождитесь сообщения: **«Ваш Пин-код **** принят, запомните или запишите его, в целях безопасности не сообщайте свой Пин-код третьим лицам, не записывайте его на карте и не храните вместе с картой»**

3.2 чтобы получить готовый Пин-код нажмите «0»

- Дождитесь сообщения: **«Прослушайте ПИН-код вашей карты»**

Действия Клиента: Прослушайте ПИН-код и запишите его на бумагу.

- Дождитесь сообщения: **«Для повтора ПИН-кода нажмите звездочку, для окончания звонка нажмите решетку».**

*Действия Клиента: Нажмите на телефоне звездочку *.*

- Дождитесь сообщения: **«Прослушайте ПИН-код вашей карты»**

Действия Клиента: Повторно прослушайте ПИН-код.

4. По окончании операции Вы услышите сообщение: **«По всем вопросам, связанным с использованием ПИН-кода, обращайтесь в информационный центр Банка по телефону, указанному на Вашей карте. Спасибо за звонок!».** Звонок будет завершен.

Внимание! Возможные причины, по которым Вы не смогли получить ПИН-код:

Сообщение системы	Причина	Что делать?
Для вашей карты не доступна услуга «Получение ПИН-кода»	Вы звоните не с того номера мобильного телефона, который сообщили Банку	Позвонить с телефона, который сообщили Банку
	Прошло более 72 часов с момента получения Вами новой карты или обращения в Банк для смены ПИН-кода	Обратиться в банк для повторного получения ПИН-кода
По всем вопросам, связанным с использованием ПИН-кода, обращайтесь в информационный центр Банка по телефону, указанному на Вашей карте. Спасибо за звонок!	Вместо * нажали # или за 15 секунд ничего не нажали	Обратиться в банк для повторного получения ПИН-кода
Сервис временно не работает	Сервис временно не работает	Попробовать позже