

ПАМЯТКА «О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность Банковской Карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Банковской Карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Никогда не сообщайте свой ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банка организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право ее использовать.
4. При получении банковской карты распишитесь шариковой ручкой на ее обратной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утери/кражи.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон Банка — эмитента банковской карты (Банк, выдавший банковскую карту) указан на обратной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка, Службы сервисной поддержки карты и ее реквизиты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со Счета банковской карты (далее по тексту – Счет БК) целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию — эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации — эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по “ссылкам”, указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией — эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации — эмитенте банковской карты.
11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

12. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию — эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию — эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией — эмитентом банковской карты денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации — эмитента банковской карты, не возмещаются.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ В БАНКОМАТЕ

1. Осуществляйте операции через банкоматы, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
7. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку “Отмена”, и дождаться возврата банковской карты.
9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.
10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию — эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ОПЛАТЕ ГОСТИНИЦЫ И АРЕНДЕ АВТОМОБИЛЯ

1. При бронировании номера в гостинице действуют международные правила резервирования мест в отелях, в соответствии с которыми при бронировании номера по телефону Держателя обязательно спросят номер Карты, срок её действия и попросят подтвердить свой заказ по факсу. Если планы Держателя изменились, то ему необходимо отменить заказ, поскольку иначе с Держателя будут списаны средства в размере стоимости номера за сутки, а в случае гарантированного резервирования номера на определенный срок (отель весь срок будет «держат» номер для Держателя) – в размере платы за весь срок резервирования номера. При этом претензии Держателя по этим операциям не принимаются.
2. Если номер забронирован, то при поселении в отель у Держателя попросят Карту и заблокируют на Счете сумму денежных средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок. Во время проживания в отеле могут быть заблокированы дополнительные суммы на Счете Держателя. Таким образом, отель страхует себя от всякого рода неожиданностей, возникающих при расчете с клиентом: кончились денежные средства, все украли и т.д. Обычно отель не уведомляет Держателя о сделанных блокировках и Держатель может находиться в полной уверенности, что на Счете ещё достаточно средств.
3. Ещё одной особенностью оплаты в отелях с использованием Карты являются платежи, предъявленные к оплате после отъезда Держателя из отеля и за которые он не расписывался. Эти платежи происходят, когда Держатель после произведенной оплаты за проживание в отеле, воспользуется телефонными переговорами, барами и другими услугами отеля. Счета за эти услуги приходят с некоторой задержкой, и поэтому соответствующие суммы операций списываются со Счета Держателя с некоторой задержкой.
4. Прежде чем окончательно расплатиться за проживание в отеле, Держателю необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную при оформлении в отеле. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) календарных дней согласно правилам международных платежных систем.
5. При аренде автомобиля на Счете Держателя будет заблокирована сумма денежных средств в размере стоимости аренды автомобиля за весь срок аренды. Если окончательный расчет происходит в другом отделении фирмы, например в другом городе, то может произойти ситуация, аналогичная блокировке суммы в отеле. Это отделение фирмы может и не знать о сумме, заблокированной на Счете Держателя, и ещё раз заблокирует всю сумму аренды. Если окончательный расчет производится в том же офисе фирмы, где Держатель оформлял аренду автомобиля, необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную на Счете Держателя при оформлении аренды автомобиля. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) дней согласно правилам международных платежных систем.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о банковской(ом) карте (счете).
7. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
8. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ ДЕРЖАТЕЛИ БАНКОВСКИХ КАРТ!

1. Банк предупреждает об участившихся случаях телефонного мошенничества:
 - на телефонные номера клиентов могут поступать звонки от якобы сотрудников Банка с информацией о блокировке карты и необходимости ее разблокировать через банкомат;
 - на телефонные номера клиентов могут приходиться SMS-сообщения о блокировке карты, сроке ее действия, или изменении настроек, а также рекомендация перезвонить на номер мобильного телефона с целью получения инструкций по разблокировке карты.

НЕ ПЕРЕЗВНИВАЙТЕ на телефонные номера, указанные в SMS-сообщении.

НЕ СООБЩАЙТЕ третьим лицам реквизиты Вашей банковской карты (номер, срок действия, ПИН-код, проверочный код), в том числе посредством SMS-сообщений!

НЕ ПРОДОЛЖАЙТЕ РАЗГОВОР С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ И НЕ СОВЕРШАЙТЕ НИКАКИХ ОПЕРАЦИЙ, направленных на 'ЯКОБЫ' РАЗБЛОКИРОВКУ карты.

2. В SMS-сообщениях, формируемых Банком, никогда не запрашивается информация о банковской карте, а наоборот, указываются только последние цифры номера Вашей карты. Не может быть разблокировки Карты по телефону или через банкомат.

Узнать информацию о статусе Вашей карты (активна или заблокирована), а также иную интересующую информацию можно только по официальным номерам телефонов Банка, указанным на оборотной стороне карты и опубликованным на сайте Банка.