

ПАМЯТКА МЕРЫ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность платежной карточки, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием платежной карточки в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

Общие рекомендации

1. ПИН-код необходимо запомнить или, в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от платежной карточки и в недоступном для третьих лиц (в том числе родственников) месте.
2. Никогда не передавайте платежную карточку для использования третьим лицам. Если на платежной карточке нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать платежную карточку.
3. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, включая лиц помогающих Вам в использовании платежной карточки.
4. При получении платежной карточки распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя платежной карточки. Это снизит риск использования платежной карточки без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования платежной карточки. Не подвергайте платежную карточку механическим, температурным и электромагнитным воздействиям. Платежную карточку нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон Банка указан на оборотной стороне платежной карточки. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер платежной карточки на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.
7. При получении просьбы, в том числе со стороны работника Банка, сообщить информацию о платежной карточке (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Перезвоните в Банк и сообщите о данном факте.
8. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
9. В целях информационного взаимодействия с Банком 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 Банке.
10. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты платежной карточки существует риск совершения правонарушений с деньгами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
11. Уведомляйте Банк об изменении адреса проживания, телефона, места работы и т.п. – это крайне важно для немедленного контакта Банка с Вами, когда это необходимо.
12. Уничтожайте любые документы, в которых уже нет необходимости, где указан полный номер Вашей платежной карточки.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также, если платежная карточка была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работников Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денег с Вашего банковского счета. Согласно условиям Договора, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей платежной карточки до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

Рекомендации при совершении операций с платежной карточкой в банкомате:

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, 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-кода 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-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карточек (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
5. Имейте в виду, что за обналичивание денежных средств в банкоматах других банков как правило взимается комиссия, подробно изучите тарифы Банка.
6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить платежную карточку в банкомат. Если платежная карточка 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-кода 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 платежной карточки.
9. После получения наличных денег в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что платежная карточка 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 платежной карточкой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с платежной карточкой банкомат не возвращает платежную карточку, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Ваш Банк и заблокировать карточку, и далее следовать инструкциям работника Банка.

Рекомендации при использовании платежной карты для безналичной оплаты товаров и услуг:

1. Не используйте платежные карточки в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с платежной карточкой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на платежной карточке.
3. При использовании платежной карточки для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от держателя платежной карточки предоставить документ, удостоверяющий личность (удостоверение личности, паспорт, вид на жительство, удостоверение лица без гражданства, удостоверение беженца), подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода 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 платежной карточкой 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 совершении операций с платежной карточкой через сеть Интернет:

5. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
6. Не сообщайте персональные данные или информацию о платежной карточке через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денег с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную платежную карточку.
8. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
9. Обязательно убедитесь в правильности адреса интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
10. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о платежной карточке.
11. 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).
12. 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.

Список стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества, при нахождении в которых настоятельно рекомендуем быть предельно осторожными в использовании платежных карточек:

Алжир	Египет	Ливия	Парагвай	Финляндия
Австралия	Зимбабве	Литва	Перу	Франция
Албания	Израиль	Люксембург	Польша	Хорватия
Аргентина	Индия	Мавритания	Португалия	ЦАР —
Афганистан	Индонезия	Македония	Пуэрто-Рико	Центральноафри-
Белоруссия	Ирак	Малайзия	Российская	канская
Бельгия	Иран	Мали	Федерация	Республика
Болгария	Ирландия	Мальдивы	Руанда	Чад
Боливия	Испания	Мальта	Румыния	Черногория
Босния и	Италия	Марокко	Саудовская	Чехия
Герцеговина	Йемен	Мексика	Аравия	Чили
Бразилия	Камбоджа	Мозамбик	Сенегал	Швейцария
Великобритания	Канада	Молдова	Сербия	Швеция
Венгрия	Катар	Монако	Сингапур	Шри-Ланка
Венесуэла	Кения	Монтенегро	Сирия	Эквадор
Вьетнам	Кипр	Намибия	Словакия	Эстония
Гаити	Китай	Нигер	Словения	Эфиопия
Гамбия	Колумбия	Нигерия	Сомали	Южно-
Гватемала	Корея	Нидерланды	США	Африканская
Гвинея	Косово	Никарагуа	Сьерра-Леоне	Республика
Германия	Коста-Рика	Новая Зеландия	Таиланд	Ямайка
Гондурас	Куба	Норвегия	Тайвань	Япония
Гонконг	Кыргызская	ОАЭ	Тунис	
Греция	Республика	Оман	Турция	
Дания	Лаос	Пакистан	Узбекистан	
Доминиканская	Латвия	Палестина	Украина	
Республика	Ливан	Панама	Филиппины	

После посещения этих стран рекомендуем проверить выписку по счету Вашей платежной карточке и перевыпустить платежную карточку, при этом заблокировав старую. Кроме того, при планировании поездки в указанные страны, рекомендуем Вам уменьшить лимит расходных операций по платежной карте до минимального.

Виды мошенничества:

Фишинг

Рассылка пользователям сети Интернет электронных писем от имени банка-эмитента, с просьбой уточнить данные по платежным карточкам, либо содержащие ссылку на сайт банка, который держателю карточки необходимо посетить.

На сайте предлагается ввести личные данные, якобы потерянные из-за технического сбоя системы: номер платежной карточки, идентификатор, пароль и иногда даже ПИН-код. После этого финансовые средства со счетов платежной карточки могут использоваться мошенниками через интернет-магазины.

Скимминг

Существуют специальные виды электронных устройств, которые при установке на банкоматах позволяют считывать и фиксировать как реквизиты карточки (номер карточки, специальные параметры), так и ПИН-код. Подобные устройства хитро замаскированы под обычные части банкомата. Считывающее устройство накладывается поверх гнезда для ввода карточки, поверх клавиатуры или используются миниатюрные видеокамеры, замаскированные под ящик с информационными/рекламными брошюрами.



Что делать, если есть подозрения в мошенничестве

Если Вы подозреваете, что стали жертвой мошенничества, немедленно сообщите об этом в Банк. По первому Вашему обращению работник Банка заблокирует Вашу платежную карточку. При последующем обращении в Банк и заполнении необходимых документов Вам выпустят новую платежную карточку.

Если Ваша платежная карточка при Вас, но несанкционированные Вами транзакции имели место, сообщите об этом немедленно в Банк.