

Памятка о мерах безопасности использования карт АО КБ «Ассоциация»

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

1. Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной 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. Запрещается хранить ПИН-код на любых носителях информации.

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 использовать банковскую карту.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

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 не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. Телефон кредитной организации-эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту, далее – «Банк»), указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер банковской карты 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 со стороны третьих лиц, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код), не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте.

8. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе Банка) 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 и/или вирусоопасные сайты (сайты с повышенной опасностью заражения вирусами).

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 банковской карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Согласно условиям договора с Банком, 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.

2. Рекомендации при совершении операций с банковской картой 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. Прежде чем провести по карте операцию через банкомат убедитесь в наличии на банкомате логотипа платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (наименование, адрес, телефон).

4. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

5. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы лица, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

6. Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода. В случае если ПИН-код три раза подряд будет набран неверно, карта заблокируется на совершение операций с вводом ПИН-кода. В этом случае Вам необходимо обратиться в подразделение Банка для изменения ПИН-кода.

7. 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 клавиатуру кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.

10. 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. В случае если после проведения операции карта не была взята из картоприемника по истечении 20-40 секунд, она будет задержана банкоматом.

11. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

12. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

13. Если при проведении операций с банковской картой банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в свой Банк, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

3. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров/работ/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. Не позволяйте для проведения операции по карте выносить ее из поля Вашего зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров, работ, услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. В случае отсутствия документа, Вам может быть отказано в проведении операции по карте. 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 банковской картой имела место «не успешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

5. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции требуйте отмены операции и убедитесь в том, что кассир Торговой точки уничтожил ранее оформленную квитанцию.

6. При возврате покупки или отказе от услуг/работ, ранее полученных в Торговой точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция – операция «возврат покупки» с обязательным оформлением квитанции, на которой должно быть указано «возврат покупки», подписанной кассиром Торговой точки. Непременно сохраните квитанцию на «возврат покупки». Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 15 календарных дней, обратитесь в Банк для оформления претензии.

4. Рекомендации при изъятии карты

1. Ваша карта может быть изъята в банкомате, пункте выдачи наличных (ПВН) в случае:

- использования Карты, ранее заявленной как утраченная;
- использования Карты с истекшим сроком действия;
- использования Карты после получения Вами уведомления Банка с требованием о возврате карты.

2. Сообщите об изъятии карты в Контакт-Центр ПЦ «КартСтандарт» по телефону: 8 (495) 924-75-00 (круглосуточно), или в АО КБ «Ассоциация» по телефону: (831) 433-00-70, 422-75-67, 433-74-06, 422-75-72 (с 8-00 до 17-00, в рабочие дни Банка).

5. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

2. Для обеспечения дополнительной безопасности платежных операций в сети Интернет по Картам в некоторых случаях требуется подтверждение операции специальным 3-D паролем. Банк предоставляет возможность получения 3-D пароля в SMS-сообщении, направленном на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении.

3. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской (ом) карте (счете) через сеть Интернет, например, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

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). 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).

7. 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.