

## **Требования Банка по информационной безопасности при использовании банковских карт**

Помните, что соблюдение требований информационной безопасности при использовании банковских карт и соблюдение мер предосторожности для защиты своей личной и финансовой информации Держателями Карт минимизирует риск осуществления несанкционированного доступа к счетам Клиента.

### **1. Общие требования**

- 1.1. При получении банковской карты сразу проставьте шариковой ручкой собственноручную подпись на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне Карты. Отсутствие или несоответствие подписи на карте и чеке (слипе) может быть причиной для отказа в приеме карты к обслуживанию и/или изъятия карты из обращения без каких-либо компенсационных выплат со стороны банка или платежной системы.
- 1.2. Храните Вашу Карту в безопасном, недоступном для окружающих месте. Не оставляйте Карту в автомобиле, номере гостиницы, а также иных местах, где посторонние лица могут взять карту, скопировать образец подписи Держателя, списать номер Карты.
- 1.3. Никогда не передавайте Карту другому лицу. Картой имеет право пользоваться только тот человек, фамилия и имя<sup>1</sup> которого указаны на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне. Карта, предъявленная неуполномоченным (третьим) лицом, подлежит изъятию.
- 1.4. Во избежание несанкционированного/мошеннического использования карты третьим лицом храните ПИН-код в секрете. Никогда не записывайте ПИН-код, запомните его. Если вы решили записать его, то храните записанный ПИН-код отдельно от банковской карты в недоступном для третьих лиц месте. Никогда и никому не сообщайте ПИН-код (в том числе родственникам). Не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет. Помните, что вы не обязаны сообщать ПИН-код ни сотрудникам Банка или любой другой кредитной организации, ни кассирам Организации торговли (услуг), ни при оплате товаров или услуг в сети Интернет, ни представителям правоохранительных органов. Только Держатель должен знать ПИН-код своей Карты.
- 1.5. Никогда не сообщайте реквизиты Карты (срок действия, номер карты, трехзначный код безопасности, нанесенный на полосе для подписи) каким-либо лицам или компаниям. Вы можете сообщить данные Карты только если вы уверены, что имеете дело с известной, благонадежной компанией.
- 1.6. Для оперативного отслеживания состояния счета карты подключите услугу СМС-информирования о совершении операций с использованием карты. Не оставляйте мобильный телефон выключенным на длительное время.
- 1.7. Как можно чаще проверяйте выписку по Картсчету и соответствие указанных в ней операций реально произведенным расходам. В случае обнаружения каких-либо расхождений немедленно обратиться в Единую справочную службу Банка и следуйте указаниям сотрудника Банка. Рекомендуем записать телефон Единой справочной службы Банка так, чтобы как можно скорее обратиться в Банк при необходимости.
- 1.8. Во избежание повреждения Карты не подвергайте карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Не храните Карту рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой. В случае повреждения Карты и для получения новой Вам необходимо обратиться в подразделение Банка.
- 1.9. Никогда не отвечайте на СМС-сообщения, электронные письма, в которых от имени Банка или прочих кредитных организаций предлагается сообщить персональные данные, реквизиты карты или какой-либо другой информации о Держателе. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах, включая ссылки на сайт Банка. Банк никогда не осуществляет отправку СМС-сообщений, электронных писем с просьбами подтвердить, обновить или предоставить персональные данные, реквизиты карты или какую-либо другую информации о Держателе. Не перезванивайте по телефонам, указанным в сообщении. Обращаться в Банк следует только по телефону Единой справочной службы Банка.
- 1.10. Помните, что в случае разглашения персональных данных, компрометации реквизитов карты или утраты карты (в том числе временной) существует риск совершения третьими лицами неправомерных действий с использованием карты. В случае компрометации / подозрении на компрометацию карты, персональных данных, утраты карты (в том числе временной) как можно скорее обратитесь в Единую справочную службу Банка и следуйте указаниям сотрудника Банка.
- 1.11. Никогда не сообщайте персональные данные, реквизиты карты или какую-либо иную информацию о Держателе в ответ на входящий звонок, поступивший на ваш телефон, в котором от имени Банка или прочих кредитных организаций предлагается подтвердить операцию по Карте. Для подтверждения возобновления исполнения распоряжения по Карте следует лично перезвонить в Банк по телефону Единой справочной службы Банка.
- 1.12. Не используйте Карту, заявленную ранее как утерянную или украденную.

### **2. Совершение операций в устройстве самообслуживания<sup>2</sup>**

- 2.1. Проводите операции с использованием устройств самообслуживания, установленных только в безопасных местах. Не используйте устройства, требующие ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположено устройство. В случае если вы воспользовались подобным устройством, как можно скорее обратитесь в Единую справочную службу Банка для того, чтобы заблокировать карту и следуйте указаниям сотрудника Банка.
- 2.2. До совершения операции получения наличных убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (наименование, адрес, телефон).
- 2.3. До совершения операции в устройстве самообслуживания убедитесь в отсутствии считывающих устройств, расположенных над клавиатурой и на устройстве для приема карты, не соответствующих конструкции банкомата, электронного терминала. При обнаружении подозрительных устройств не проводите операции в данном устройстве.
- 2.4. При пользовании устройством самообслуживания не позволяйте третьим лицам (включая друзей и родственников) находиться в непосредственной близости, так чтобы были видны ваши действия на клавиатуре устройства.
- 2.5. Старайтесь не допускать ошибок при вводе ПИН-кода. В случае трех неправильных попыток набора ПИН-кода Карта Держателя изымается банкоматом.

<sup>1</sup> Для Именных карт

<sup>2</sup> Банкомат / Электронный терминал

- 2.6. По завершении обслуживания получите деньги<sup>3</sup>, Карту и квитанцию (чек) устройства. Деньги, Карта и чек могут возвращаться в любом порядке в зависимости от устройства самообслуживания.
- 2.7. В случае если Карта задержана устройством самообслуживания, незамедлительно обратитесь в Единую справочную службу Банка<sup>4</sup> и следуйте указаниям сотрудника Банка.
- 2.8. Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания на срок, установленный Правилами. При получении выписки проверьте ее соответствие указанным документам.

### **3. Совершение операций безналичной оплаты товаров и услуг**

- 3.1. Не используйте Карту в организациях торговли (услуг), не вызывающих доверия.
- 3.2. Операция с Картой должна проводиться только в присутствии Держателя. Если возможно, старайтесь не выпускать из поля зрения вашу Карту во время проведения операции.
- 3.3. В целях безопасности расчетов по Карте кассир организации торговли (услуг) вправе потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность Держателя. В случае отсутствия документа Держателю может быть отказано в проведении операции по карте.
- 3.4. В случае если операция проводится с использованием карты, оснащенной чипом, кассир вправе предложить вам ввести ПИН-код. До ввода ПИН – кода обязательно проверьте сумму, валюту операции на экране устройства. Если Держатель отказывается<sup>5</sup> ввести ПИН-код или неверно вводит ПИН-код, то ему может быть отказано в проведении операции по Карте. Убедитесь в том, что лица, находящиеся в непосредственной близости при оплате, не могут видеть данные, нанесенные на Карту, а также вводимый ПИН - код и информацию с чека, предоставленного организацией торговли (услуг) в подтверждение совершенной операции.
- 3.5. При проведении операций с голосовой авторизацией с использованием импринтера тщательно проверьте, чтобы слип был полностью заполнен, а сумма на слипе совпадала с суммой покупки. Не подписывайте слип, если на нем не указана сумма покупки. В результате операции должен быть оформлен только один комплект слипов. При ошибках и исправлениях в слипе, требуйте, чтобы все экземпляры слипа были разорваны или перечеркнуты в вашем присутствии и был оформлен новый слип.
- 3.6. По завершении операции получите торговый чек (слип) у кассира организации торговли (услуг). Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название организации торговли (услуг). Несогласие подписать чек (слип) электронного терминала может привести к отказу в проведении операции.
- 3.7. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в организации торговли (услуг) должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа), подписанного кассиром организации торговли (услуг). Сохраняйте чек (слип) до момента поступления денежных средств на Картсчет.
- 3.8. По завершении операции оплаты получите карту у кассира организации торговли (услуг) и убедитесь, что вам вернули именно вашу Карту.
- 3.9. Сохраняйте все чеки (слипы)<sup>6</sup> на срок, установленный Правилами. Не выбрасывайте чеки (слипы), на которых отображен полный номер карты, измельчите их таким образом, чтобы невозможно было прочитать номер карты. При получении выписки проверьте ее соответствие чекам (слипам).

### **4. Совершение операций в сети Интернет**

- 4.1. Для оплаты товаров и услуг в интернете рекомендуется использовать виртуальную карту с установленным лимитом на определенную сумму и определенное количество покупок.
- 4.2. Оплачивайте услуги только с использованием интернет-сайтов известных и проверенных организаций торговли (услуг). Прежде чем ввести реквизиты карты убедитесь, что в адресной строке браузера действительно указан адрес нужного интернет-магазина. Не используйте баннерные или полученные по электронной почте ссылки.
- 4.3. До совершения операции оплаты Держатель обязан внимательно ознакомиться с условиями оплаты. Ни в коем случае не следует вводить ПИН –код карты при оплате товаров или услуг через сеть интернет, а также по телефону.
- 4.4. Проверьте, чтобы на компьютере или мобильном устройстве (мобильный телефон, планшетный компьютер и т.п.), используемом для работы в интернете было установлено только лицензионное программное обеспечение, включая операционную систему и средства защиты. Используйте операционные системы и программное обеспечение, на которые разработчик регулярно выпускает обновления, в том числе связанные с повышением уровня безопасности.
- 4.5. Никогда не проводите операции с Картой с использованием чужих и «недоверенных» компьютеров (интернет-кафе, киоски и т.д.), мобильных устройств. При использовании таких компьютеров и устройств значительно возрастает риск мошеннического использования карты.

<sup>3</sup> При совершении операции «выдача наличных»

<sup>4</sup> Не позднее дня, следующего за совершением операции

<sup>5</sup> В случае если Держатель согласен с суммой и валютой операции

<sup>6</sup> В том числе, если попытка провести операцию по карте оказалась неудачной