

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 имя¹ 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 обратиться 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 самообслуживания²

- 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.

¹ Для Именных карт

² Банкомат / Электронный терминал

- 2.6. По завершении обслуживания получите деньги³, 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 Банка⁴ 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 отказывается⁵ 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)⁶ 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.

³ При совершении операции «выдача наличных»

⁴ Не позднее дня, следующего за совершением операции

⁵ В случае если Держатель согласен с суммой и валютой операции

⁶ В том числе, если попытка провести операцию по карте оказалась неудачной