



## ПАМЯТКА «О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

(подготовлена в соответствии с Письмом Банка России от 02.10.2009 №120-Т)

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в настоящей Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты (далее – Карта), ее реквизитов, персонального идентификационного номера (далее – ПИН-код) и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

### 1. Общие рекомендации

**1.1.** Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банка или иной кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании Карты.

**1.2.** ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

**1.3.** Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте Карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на Карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать Карту.

**1.4.** При получении Карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи Держателя Карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования Карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

**1.5.** Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

**1.6.** Телефон кредитной организации – эмитента Карты (кредитной организации, выдавшей Карту) указан на оборотной стороне Карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации – эмитента Карты и номер Карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.

**1.7.** С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со специального карточного счета (далее также – банковский счет) целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по Карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

**1.8.** При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка или иной кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию – эмитент Карты (кредитную организацию, выдавшую Карту) и сообщите о данном факте.

**1.9.** Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени какой-либо кредитной организации (в том числе кредитной организации – эмитента Карты (кредитной организации, выдавшей 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.

**1.10.** В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией – эмитентом Карты (кредитной организации, выдавшей 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 Карты.

**1.11.** Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

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

### 2. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

**2.1.** Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

**2.2.** Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

**2.3.** В случае, если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

**2.4.** 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 Карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

**2.5.** В случае, если клавиатура или место для приема Карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

**2.6.** Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется в банкомат, воздержитесь от использования такого банкомата.

**2.7.** Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру банкомата рукой.

**2.8.** 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 банкомата кнопку «Отмена», и дождаться возврата Карты.

**2.9.** После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

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

**2.11.** Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с использованием Карты в банкоматах.

**2.12.** Если при проведении операций с использованием Карты в банкомате банкомат не возвращает Карту, следует немедленно позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию – эмитент Карты (кредитную организацию, выдавшую Карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

### **3. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

**3.1.** Не используйте Карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

**3.2.** Требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте.

**3.3.** При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Держателя карты предоставить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность Держателя Карты), подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

**3.4.** В случае, если при попытке оплаты Картой, имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр чека, выданного терминалом, для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

### **4. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет**

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

**4.2.** Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте и специальном банковском счете через сеть Интернет, например: ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия Карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

**4.3.** 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.

**4.4.** Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

**4.5.** 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.

**4.6.** Рекомендуется совершать покупки только со своего персонального компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и/или информации о Карте и банковском 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).

**4.7.** Установите на свой персональный 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.