

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК**

Данный документ носит рекомендательный характер. Взаимоотношения клиента и ЗАО «Банк «Решение» (далее – Банк) по операциям с использованием банковских платежных карточек (далее – карточка) определяются заключенным между ними договором об использовании карточки. Соблюдение держателем карточки рекомендаций позволит обеспечить максимальную сохранность денежных средств, карточки, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций.

### **1. Общие рекомендации.**

1.1. При получении карточки распишитесь на ее оборотной стороне в специальном поле. Наличие подписи на карточке снизит риск использования ее другими лицами в случае ее утери, кражи.

1.2. Перепишите номер карточки и номер телефона службы клиентской поддержки банка-эмитента. Эта информация необходима для блокировки карточки в случае ее утери либо кражи.

1.3. Не передавайте карточку другим лицам. Право пользования Карточкой имеет держатель, подпись которого проставлена на ее оборотной стороне, а фамилия, имя - на лицевой стороне, если договором об использовании карточки и правилами платежной системы не установлено, что фамилия, имя держателя могут не указываться.

1.4. Храните втайне от других лиц конфиденциальные данные о карточке: персональные данные (фамилия, имя) держателя карточки, номер и срок действия карточки, указанный на оборотной стороне трехзначный код (CVV/CVC/КПП2) проверки подлинности карточки (при его наличии).

1.5. Не сообщайте ПИН-код другим лицам, включая родственников, знакомых, работников банков, организаций торговли (сервиса), представителей правоохранительных органов. Не передавайте ПИН-код ни по телефону, ни по электронной почте. Только держатель карточки должен знать свой ПИН-код. Полученный ПИН-код необходимо запомнить, а конверт уничтожить или хранить в безопасном месте. Категорически не рекомендуется хранить ПИН-код, записанным на карточке, или вместе с Карточкой.

1.6. После совершения любых операций с использованием карточки необходимо сохранять полученные карт-чеки (слипы) для сверки с выпиской со счета, которую следует регулярно получать для подтверждения совершенных операций в случае возникновения спорных ситуаций.

1.7. Получение информации о каждой совершенной при использовании карточки операции, повлекшие движение денежных средств по счету,

возможно посредством услуги *SMS*-оповещения, сервисов «Мобильный банк» и «Интернет-Банк», получив выписку по счету, и иными доступными способами, в том числе по телефонам.

1.8. В целях информационного взаимодействия с Банком используйте только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, Интернет-сайтов, обычной и электронной почты), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

## **2. Меры безопасности.**

2.1. Если Вы забыли свой ПИН-код, то необходимо обратиться в Банк. После трех неправильных наборов ПИН-кода карточка блокируется и захватывается банкоматом или изымается кассиром.

2.2. Карточку необходимо оберегать от механических повреждений, воздействия высоких и низких температур, электромагнитных полей, прямых солнечных лучей, влаги, способных размагнитить карточку или привести магнитную полосу карточки в негодность.

2.3. В целях безопасности выполнения операций с использованием карточки, ее реквизитов Банк в соответствии с Договором устанавливает ограничения по количеству и/или сумме операций, проводимых за определенный период времени с использованием карточки, ее реквизитов. Для снятия ограничений необходимо предоставить в Банк заявление установленного образца.

2.4. В случае утраты (в том числе в результате хищения) карточки, а также, если ПИН-код стал известен третьему лицу, необходимо незамедлительно сообщить об этом в Банк по телефонам Контакт-центра или по многоканальному телефону круглосуточной службы сервиса (+375 17) 299-25-25, 299-25-26 для блокировки Карточки, либо самостоятельно заблокировать карточку посредством сервиса «Мобильный банк».

Банк оставляет за собой право заблокировать карточки без Вашего предварительного разрешения в целях предотвращения несанкционированного доступа к счету. В случае приостановления действия карточки по инициативе Банка, Банк извещает Вас по телефону или другим доступным способом по усмотрению Банка.

При обнаружении Карточки, ранее заявленной как украденной, необходимо немедленно сообщить об этом в Банк.

2.5. Любое устное обращение в Банк о потере, краже или несанкционированном использовании карточки должно быть подтверждено Вами письменным заявлением, направляемым в Банк.

## **3. Проведение операций с использованием карточки в банкоматах и платежных терминалах.**

3.1. При выборе банкомата (платежного терминала), в котором собираетесь провести операцию с использованием карточки, желательно избегать плохо освещенных и безлюдных мест.

3.2. В случае если поблизости от банкомата (платежного терминала) находятся люди, вызывающие подозрение, следует выбрать другое время для использования данного программно-технического устройства или воспользоваться другим банкоматом (платежным терминалом).

3.3. Убедитесь, что выбранный банкомат (платежный терминал) принимает имеющуюся у Вас карточку. Логотип на карточке (VISA, MasterCard, БЕЛКАРТ и др.) и на экране программно-технического устройства и (или) на его корпусе должны быть одинаковы.

3.4. Перед проведением операции в банкомате (платежном терминале) проверьте его на наличие сомнительных устройств, расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема карточек или в непосредственной близости от устройства.

3.5. Если сомнения относительно корректной работы банкомата (платежного терминала) возникли после того, как карточка помещена в картоприемник, не вводите ПИН-код. Нажмите кнопку для отмены операции и заберите карточку.

3.6. В случае затруднений, возникших при использовании карточки, не прислушивайтесь к советам посторонних лиц. Воспользуйтесь проверенными номерами телефонов Банка, которые указаны на карточке либо получены Вами непосредственно в Банке.

3.7. При вводе конфиденциальной информации находитесь как можно ближе к банкомату (платежному терминалу) и, прикрывая клавиатуру рукой, вводите ПИН-код.

3.8. В случае некорректного ввода ПИН-кода более двух раз карточка блокируется и может быть изъята банкоматом (платежным терминалом).

3.9. Последовательность выдачи наличных денежных средств и возврата карточки в банкоматах разных банков может отличаться. Согласно режиму функционирования банкомата данное программно-техническое устройство может сначала выдавать карточку, а затем запрошенную сумму денежных средств. Необходимо учитывать данную специфику работы банкоматов и не отходить от банкомата до момента получения карточки, карт-чека (при его запросе) и денег.

3.10. Если при проведении операций с использованием карточки банкомат (платежный терминал) не возвращает карточку, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате (платежном терминале), объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк, выдавший карточку, и далее следовать инструкциям сотрудника этого банка.

3.11. Если при совершении операции выдачи наличных денег в банкомате предусмотрено взимание дополнительной комиссии банком,

обслуживающим данное устройство, информация относительно размера дополнительной комиссии может быть выведена на экран банкомата.

3.12. Не оставляйте запрошенный Вами карт-чек в банкомате (платежного терминала).

#### **4. Получение наличных денежных средств и проведение операций безналичной оплаты с использованием карточки в отделении банка.**

4.1. Все действия работника банка с Вашей карточкой должны проходить под Вашим наблюдением. Не разрешайте работнику банка уходить с Вашей карточкой в другое помещение.

4.2. При получении наличных денежных средств либо проведении безналичной операции особое внимание обращайте на соответствие указанной Вами суммы и суммы, содержащейся в карт-чеке (слипе).

4.3. Работник банка вправе потребовать у Вас предъявления паспорта для идентификации держателя карточки и оформления операции.

4.4. При получении наличных денежных средств в кассах других банков возможно взимание комиссионного вознаграждения, установленного обслуживающим банком в дополнение к комиссионному вознаграждению, установленному действующими Тарифами Банка.

#### **5. Проведение операций безналичной оплаты с использованием карточки в организациях торговли и сервиса (ОТС)**

5.1. При проведении операций в ОТС отдавая карточку обслуживающему персоналу, не выпускайте ее из поля зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на карточке.

5.2. При совершении операции кассир может потребовать у Вас ввести ПИН-код или подписать карт-чек в соответствии с требованиями, установленными правилами платежных систем, в рамках которых эмитируются банковские карточки, а также предоставить паспорт в целях установления личности держателя карточки.

5.3. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, не смогут его увидеть.

5.4. Перед тем как подписать карт-чек, убедитесь, что сумма, валюта, номер карточки (его часть), дата операции, тип операции, название организации торговли (сервиса) и другие данные, указанные в карт-чеке, верны. После проведения операции копия оформленного карт-чека передается Вам вместе с карточкой.

5.5. В случае отказа от покупки сразу же после завершения операции требуйте отмены операции и получите ранее оформленный карт-чек (слип) вместе с карт-чеком на отмену операции. В случае отказа по какой-либо

причине от использования услуг гостиницы, пункта проката и т.п. требуйте отмены блокировки залоговой суммы.

5.6. Планируя поездку в страну из списка стран повышенного риска, рекомендуем заводить отдельную карточку (перевыпускайте карточку после посещения страны), а находясь в ней пользоваться банкоматами, расположенными непосредственно в отделениях банков, осуществлять покупки с помощью карточки только в крупных магазинах при этом не выпускать карточку из поля зрения.

К странам повышенного риска относятся:

Республика Бенин	Индонезия
Мали	Таиланд
Болгария	Испания
Марокко	Тайвань
Бразилия	Камерун
Мексика	Того
Буркина-Фасо	Китай
Мьянма (Бирма)	Тунис
Великобритания	Конго
Нигер	Турция
Вьетнам	Корейская Народная Демократическая Республика (Северная Корея)
Нигерия	Украина
Габон	Кот д'Ивуар
Южная Африка	Филиппины
Гвинея	Либерия
США	Центральноафриканская Республика
Сьерра-Леоне	Ливия
Республика Корея (Южная Корея)	Чад
Доминиканская Республика	Мавритания
Сенегал	Шри-Ланка
Экваториальная Гвинея	Малайзия
Сингапур	Болгария
Перу	Черногория
Индия	Лаос
Непал	Сент Мартин

## **6. Проведение операций безналичной оплаты с использованием карточки в сети Интернет**

6.1. Не отвечайте на электронные письма, в которых от имени банка или иных организаций, граждан, Вас просят предоставить персональную информацию, в том числе реквизиты карточки, в целях их обновления или для регистрации.

6.2. Для оплаты товаров в сети Интернет лучше использовать отдельную карточку (к отдельному счету и ограниченной суммой денежных средств на нем), предназначенную только для данной цели.

6.3. Подключите карточки к услугам Verified by Visa, MasterCard SecureCode и /или БЕЛКАРТ-ИнтернетПароль. Эти услуги позволяют проводить операции по карточке в сети Интернет в защищенном режиме, используя технологию 3D-Secure.

6.4. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать Интернет-сайты известных компаний, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о карточке.

6.5. Перед совершением операции оплаты товара (услуг) внимательно изучите условия предлагаемого соглашения, в частности, все правила предоставления услуг, условия доставки, возврата, возмещения товара, а также процедуру отмены заказа. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях оплаты на них предоставлена на незнакомом Вам языке. В случае возникновения спорной ситуации с организацией торговли (сервиса) сохраняйте любые электронные документы, переписку по электронной почте, касающуюся Ваших попыток разрешения этой ситуации с организацией торговли (сервиса). При невозможности самостоятельно разрешить спорную ситуацию обратитесь в банк-эмитент.

6.6. Никогда не сообщайте свой ПИН-код при заказе товаров по телефону или почте и не вводите его в форму заказа на сайте торговой точки. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется.

6.7. Если Вами было произведено бронирование гостиницы через Интернет-сайт, но по каким-то причинам Вы не планируете воспользоваться ею, обязательно проведите отмену бронирования через тот же Интернет-сайт согласно указанным на нем процедурам. Получение кода отмены бронирования отеля является доказательством того, что бронь действительно отменена. За несвоевременную отмену брони гостиница имеет право списать с Вашего Счета сумму денежных средств в установленном ею размере.

6.8. Во избежание спорных ситуаций при использовании карточки для оплаты за услуги аренды транспортного средства предварительно внимательно изучите условия договора, а также правила возврата транспортного средства.

6.9. Совершайте покупки только со своего компьютера, не пользуйтесь Интернет-кафе и другими общедоступными средствами, где могут быть установлены программы-шпионы, запоминающие вводимые Вами конфиденциальные данные. Определить является ли сайт мошенническим можно обратив внимание на следующие условия:

1. отсутствует безопасное соединение по протоколу HTTPS, - адрес веб-страницы начинается с http:// и не имеет зеленого замка, оповещающего об установке защищённого https-соединения;
2. сайт зарегистрирован на домене, где не существует ограничений для регистрации (например, .ru, .com, .org, .net, .info, .biz, .top, .in, .cc, .com.ua, .in.ua, .pp.ua, .kiev.ua, .dp.ua, .te.ua) или используется домен конструктора сайтов (например, Jimdo, Heroku);
3. сайт расположен на веб-сервере в другом государстве, - например веб-сайт платежного сервиса России или Украины расположен в Германии, США, Латвии, Китае, Перу, Зимбабве;
4. сайт зарегистрирован недавно и оплачен на короткий срок (1 год); грамматические, стилистические, синтаксические ошибки и опечатки в текстовках сайта;
5. после введения реквизитов карточки появляется сообщение об отказе в проведении операции (например, «Операция отменена банком! Возможные причины: ...»), реже – сообщение об успешной операции, но при этом оплаченные услуги не предоставляются;
6. в адресной строке находится одинаковый адрес для всех страниц сайта;
7. наличие «несстыковок» в текстовках сайта – даты сообщений и новостей неактуальные, информация в шапке сайта не соответствует основному тексту (например, название сайта на баннере и шапке сайта не соответствует названию сайта в адресной строке);
8. в случае обращения в Банк, - Банк не подтверждает проведение или попытку проведения операции на указанном сайте, - авторизационный запрос по карточке отсутствует.

### **Круглосуточная служба поддержки держателей карточек**

#### **ОАО «Банковский процессинговый центр»:**

Телефон, в случае необходимости заблокировать карточку: **+375-17-299-25-26**

Телефон, в случае необходимости разблокировать карточку: **+375-17-299-25-25**

#### **Контакт-центр ЗАО «Банк Решение»**

с городского 8-801-100-3333; с мобильного 465

Velcom +375 (29) 129-32-93;

МТС +375 (33) 680-39-03;

life:) +375 (25) 980-39-03.

Пн-пт 9:00 – 19:00

Сб 9:00 – 16:00