

Приложение к письму Банка России от 02.10.2009 г. N 120-Т

«О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт»

Подготовлена Банком России

## ПАМЯТКА "О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ"

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

### Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН 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.
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 нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон кредитной организации — эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации — эмитента банковской карты 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.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную

услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию – эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации – эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую 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.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией – эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую 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 банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, 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, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию – эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию – эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией – эмитентом банковской карты 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.

### **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 для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
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 кнопку "Отмена", и дождаться возврата банковской карты.
9. 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.
10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию – эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

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

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуется проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН 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 "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

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

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

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

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. 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.

## **Советы по использованию банковских карт**

### **5 золотых правил:**

- ПИН-код нельзя записывать на карте или хранить рядом с картой, например, в кошельке или в доступном для посторонних месте, потому что в случае кражи или утери кошелька у мошенника будет вся необходимая информация для снятия наличности со счета. Если Вам тяжело запомнить выданный в банке ПИН-код Вашей карты, Вы можете сменить его, обратившись к сотруднику Банка.
- Снимая деньги в банкомате надо убедиться, что никто не стоит за спиной на расстоянии, позволяющем увидеть набираемый вами ПИН-код.
- Оплачивая товары или услуги по карте нельзя оставлять счет или выбрасывать его, так как на нем отпечатан номер карты.
- В конце каждого месяца надо проверять выписку по счету. В случае обнаружения подозрительных или неизвестных транзакций владелец карты должен немедленно сообщить об этом в банк.
- В случае кражи или утери карты надо немедленно сообщить об этом в банк, выпустивший ее, и заблокировать счет. Поэтому необходимые телефоны банка должны быть записаны в удобном и всегда доступном месте на случай срочной необходимости связаться с банком.

При условии, что владельцы карт будут соблюдать простые правила безопасности, вероятность мошеннических операций по их картам практически сводится к нулю.

### **И еще, несколько советов в использовании пластиковых карт:**

- За утерю даже "пустой" пластиковой карты вы несете полную ответственность перед банком в случае мошеннических операций посторонних лиц.
- Если вы обнаружили пропажу банковской карты, то немедленно позвоните в банк. Телефон банка-эмитента и номер карты лучше запомнить, нежели записать и положить в "далекий карман". Все операции, совершенные по вашей карте после блокировки, вы имеете возможность оспорить.
- Не давайте свою карту близким и родственникам - тем кто едет за границу, т.к. если ее "захватит" банкомат, то извлекать карту будут сотрудники иностранного банка и вернуть ее они могут только владельцу.
- Не выпускайте карту из вида, если вы расплачиваетесь ей в магазине, ресторане и т.п. Попросите, чтобы слип прокатали в вашем присутствии. Иначе вашей доверчивостью могут воспользоваться недобросовестные люди и снять копию с вашей карты.
- Если при обслуживании в магазине по какой-либо причине вы получили отказ на уже оформленный слип или передумали оплачивать товар по карте, то попросите кассира уничтожить слип в вашем присутствии, иначе недобросовестный кассир также может воспользоваться вашей доверчивостью.

Помните, что если ПИН введен неверно два раза - Ваш "электронный" кошелек закрывается и открыть его сможет только Банк и только в Вашем присутствии.

Если ПИН указан неверно два раза в банкомате, то банкомат не выдаст карту никому, кроме сотрудника Банка. Если Вы забыли ПИН, если карта закроется из-за неверного ввода ПИН, либо если карта изъята у Вас банкоматом - обратитесь в Банк, и сотрудники Банка все исправят.

Храните Вашу карту в безопасном месте. Воспользоваться Вашими деньгами на карте злоумышленники не смогут, но нам будет очень жаль, если Вы потратите время на восстановление или получение новой карты.

Ваша карта очень надежная и будет служить Вам долго, но, тем не менее, предохраняйте Вашу карту от высокой температуры, повреждений, воздействия химических веществ. Помните, что карту могут испортить сильные электромагнитные поля на производстве или от бытовой микроволновой печи.

#### **4. Блокировка карты, экстренные телефоны**

Саровбизнесбанк рекомендует своим клиентам иметь «под рукой» телефоны круглосуточной поддержки держателей банковских карт:

на случай блокирования карты при утере, краже, для уточнения остатка на карточном счете:

8-800-5555-662 звонок по РФ бесплатный

**8 (831) 280-85-58** для жителей Нижнего Новгорода