

## **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.

### **Общие рекомендации**

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании Карты.
2. ПИН 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. Никогда не записывайте ПИН на Карте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте Карту для использования третьим лицам, в том числе, родственникам. Если на Карту нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать Карту.
4. При получении Карты распишитесь на ее оборотной стороне шариковой ручкой в месте, предназначенном для подписи держателя Карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования Карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
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, чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните Карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой.

Храните свою Карту в недоступном для окружающих месте, отдельно от документов и наличных денег, особенно в поездках. Обеспечивайте условия владения Картой, исключая любую возможность ее утраты, порчи, копирования данных с Карты, ее несанкционированного и незаконного использования.

Если в результате повреждения дальнейшее использование Карты стало невозможным, обратитесь в подразделение Банка, выдавшее Вам Карту, для ее сдачи и получения новой Карты.

6. Телефон Банка, указан на оборотной стороне Карты. При себе необходимо иметь контактные телефоны Банка, номер Карты и кодовое слово 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 со Счета, целесообразно установить суточный/недельный/месячный лимит на сумму операций по Карте.

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Позвоните в Банк и проинформируйте о данном факте.

9. При получении от имени Банка, либо иного лица (включая представительства или сервисные центры платежной системы) каких-либо сообщений с использованием телефонной или почтовой связи, посредством телевидения или радиовещания или другими способами, с просьбой о подтверждении/обновлении конфиденциальных данных Вашей Карты (в т.ч. и номера ПИН), никогда не отвечайте на подобные письма/объявления и никому не сообщайте конфиденциальные данные Вашей Карты.

Если Вам поступил телефонный звонок от автоинформатора или сотрудника Банка, и Вы сомневаетесь в том, что звонит именно сотрудник Банка, прервите разговор, обязательно перезвоните в Банк и выясните факт поступления и цель данного звонка.

10. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем Счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим Счетом, а также, если Карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в подразделение Банка, выдавшее Карту и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в подразделение Банка Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего Счета. Как правило, согласно условиям договора с Банком, денежные средства, списанные с Вашего Счета в результате несанкционированного использования Вашей Карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

12. Осуществляйте операции в торгово-сервисных предприятиях, банковских учреждениях и банкоматах на которых размещены эмблемы (логотипы) соответствующей платежной системы.

### **Рекомендации при совершении операций с 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.).

Старайтесь пользоваться одними и теми же банкоматами, которые Вам хорошо известны. В случае необходимости использовать новый банкомат, выбирайте хорошо освещенный и установленный в удобном месте или в подразделениях банков.

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

Если Вы обнаружите устройство доступа в помещение, требующее ввода ПИН-кода, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать Карту независимо от того, получили ли Вы доступ к банкомату или нет. Мы будем Вам признательны, если Вы сообщите адрес, по которому установлен банкомат с устройством доступа в помещение, требующим ввода ПИН-кода, по телефону 8-(3452) 64-78-75.

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 Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

Прежде чем провести по Карте операцию в банкомате, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей Карте, а также информации о Банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата. При приеме и возврате Карты банкоматом не толкайте и не выдергивайте Карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение Карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей Карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. Вводите ПИН-код только после того, как появиться соответствующая запись на экране банкомата.

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 Карты.

9. По завершении операции не забудьте получить деньги, Карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае предъявленные деньги и Карта по истечении 20-40 секунд будут задержаны банкоматом. После получения наличных денежных средств в банкомате, следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, 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 Счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах, даже если у Вас застряла Карта или возникли проблемы с проведением операции. Не набирайте ПИН-код на виду у «помощника», не позволяйте себя отвлечь, т.к. в этот момент мошенники могут забрать из банкомата Вашу Карту или выданные денежные средства.

12. Если при проведении операций банкомат не возвращает Карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также обратиться в Банк и далее следовать инструкциям ответственного сотрудника Банка.

#### **Рекомендации при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

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

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

Во избежание использования работниками предприятий торговли (услуг) конфиденциальных данных Вашей Карты в мошеннических целях внимательно следите за всеми действиями кассира или продавца. Не позволяйте уносить Карту для проведения оплаты, при необходимости последуйте за продавцом (кассиром, официантом и т.п.).

3. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца 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, что сумма и валюта, указанные на чеке соответствуют проводимой операции.

Не подписывайте чек (слип), в котором не проставлены (не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата и тип операции, название торгово-сервисной точки. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

Исправления на чеке/слипе недопустимы.

4. В случае, если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки отсутствия указанной операции в выписке по Счету.

5. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисной точке по Вашей Карте, должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека (слипа) (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните чек (слип) «возврат покупки». Если сумма операции не поступит на Ваш Счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления заявления о спорной транзакции.

6. Сохраняйте все чеки (слипы) в течение 60 дней со дня совершения операции. Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты.

7. В случае любого неправомерного, с Вашей точки зрения, отказа в проведении операции по Карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Банком любым удобным для Вас способом.

### **Рекомендации при оплате гостиницы и аренде автомобиля**

1. При бронировании номера в гостинице действуют международные правила резервирования мест в отелях, в соответствии с которыми при бронировании номера по телефону Держателя обязательно спросят номер Карты, срок её действия и попросят подтвердить свой заказ по факсу. Если планы Держателя изменились, то ему необходимо отменить заказ, поскольку иначе с Держателя будут списаны средства в размере стоимости номера за сутки, а в случае гарантированного резервирования номера на определенный срок (отель весь срок будет «держат» номер для Держателя) – в размере платы за весь срок резервирования номера. При этом претензии Держателя по этим операциям не принимаются.
2. Если номер забронирован, то при поселении в отель у Держателя попросят Карту и заблокируют на Счете сумму денежных средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок. Во время проживания в отеле могут быть заблокированы дополнительные суммы на Счете Держателя. Таким образом, отель страхует себя от всякого рода неожиданностей, возникающих при расчете с клиентом: кончились денежные средства, все украли и.т.д. Обычно отель не уведомляет Держателя о сделанных блокировках и Держатель может находиться в полной уверенности, что на Счете ещё достаточно средств.
3. Еще одной особенностью оплаты в отелях с использованием Карты являются платежи, предъявленные к оплате после отъезда Держателя из отеля и за которые он не расписывался. Эти платежи происходят, когда Держатель после произведенной оплаты за проживание в отеле, воспользуется телефонными переговорами, барами и другими услугами отеля. Счета за эти услуги приходят с некоторой задержкой, и поэтому соответствующие суммы операций списываются со Счета Держателя с некоторой задержкой.
4. Прежде чем окончательно расплатиться за проживание в отеле, Держателю необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную при оформлении в отеле. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) дней согласно правилам международных платежных систем.
5. При аренде автомобиля на Счете Держателя будет заблокирована сумма денежных средств в размере стоимости аренды автомобиля за весь срок аренды. Если окончательный расчет происходит в другом отделении фирмы, например в другом городе, то может произойти ситуация, аналогичная блокировке суммы в отеле. Это отделение фирмы может и не знать о сумме, заблокированной на Счете Держателя, и ещё раз заблокирует всю сумму аренды. Если окончательный расчет производится в том же офисе фирмы, где Держатель оформлял аренду автомобиля, необходимо потребовать от администрации разблокировать сумму, заблокированную на Счете Держателя при оформлении аренды автомобиля. Если этого не сделать, то данная сумма будет оставаться заблокированной на Счете Держателя в течение 30 (Тридцати) дней согласно правилам международных платежных систем.

### **Рекомендации при использовании Карты в сети Интернет**

1. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе Банка) предлагается предоставить персональные данные. Свяжитесь с Банком по номеру телефона, который известен Вам как истинный, чтобы выяснить подлинность таких писем. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
2. Ни в коем случае не сообщайте ПИН при проведении операции через Интернет. Запрос на ввод ПИН через Интернет может означать, что перед Вами мошеннический Интернет-магазин. В настоящий момент в Интернете не существует такого сервиса платежных систем, при котором необходимо указывать в Интернете Ваш ПИН. Такое требование означает, что Вы имеете дело с мошенниками.
4. Если Вы делаете заказ через Интернет, убедитесь, что у Вас есть возможность связаться с торговцем в случае спорной ситуации или вопроса. Убедитесь в правильности адресов (телефонов), данных на странице.
5. Совершайте покупки только со своего компьютера, не пользуйтесь услугами Интернет-кафе и другими доступными средствами, где могут быть установлены программы-шпионы, запоминающие вводимые Вами конфиденциальные данные.
6. Проверяйте адреса Интернет-сайтов, к которым вы подключаетесь, т.к. злоумышленники могут использовать похожие названия для создания мошеннических ресурсов.
7. Не используйте Карту для покупок через Интернет веб-сайты, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде «закрытого замочка».

### **Контроль операций по Карте**

1. Для контроля движения средств по Счету Карты Банк формирует по Вашему запросу выписку по Счету Карты, которая может быть представлена Вам по месту выдачи Карты.
2. Если Вы в течение месяца совершали операции по Карте, сверьте полученные Вами чеки (слипы) с данными выписки по Счету Карты. В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в выписке, Вы имеете право подать заявление о спорной транзакции в течение 60 дней с даты операции отраженной в выписке по Счету Карты.

### **Изъятие Карты**

1. В случае изъятия Карты в торгово-сервисной точке или пункте выдачи наличных денежных средств требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, убедитесь, что изъятая у Вас Карта разрезана в Вашем присутствии.
2. Сообщите об изъятии Карты по телефону, факсу, электронной почтой в соответствии с реквизитами, указанными в разделе «Контактная информация».

### **Контактная информация**

По вопросам взаимодействия с Банком в части работы с Картами, получения информации об адресах банкоматов Банка, тарифах Банка по Картам и иных необходимых сведений обращайтесь в Банк по следующим каналам связи:

**Телефон/ Факс:** (+7 3452) 566-026, 8 800 100-60-26  
**сайт Банка:** [www.slbank.ru](http://www.slbank.ru)