



Коммерческий банк «Экономикс-Банк»
(общество с ограниченной ответственностью)
КБ «Экономикс-Банк» (ООО)

УТВЕРЖДЕНО
Правлением
КБ «Экономикс-Банк» (ООО)
Протокол № 06/14 от «21» марта 2014 г.

Введено в действие
Приказом КБ «Экономикс-Банк» (ООО)
№ 66 от «21» марта 2014 г.
с «26» марта 2014г.

ПАМЯТКА
«О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

Москва
2014

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода 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-код необходимо запомнить и 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 или ее реквизиты для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Банковская карта может использоваться только тем физическим лицом, чье фамилия и имя нанесены на 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 процессингового центра, обеспечивающего круглосуточную информационную поддержку держателей банковских карт, указан на оборотной стороне банковской карты, а также на web-сайте кредитной организации. 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-коде.
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-код) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию, выдавшую банковскую карту и сообщите о данном факте.
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации, выдавшей банковскую карту, предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайте кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
10. При получении SMS-сообщений с номеров телефонов, не принадлежащих кредитной организации, выдавшей банковскую карту, с указанием, что банковская карта заблокирована, зарегистрирован перевод и пр. и просьбами перезвонить по указанному в SMS-сообщении телефону, не принадлежащему кредитной организации, выдавшей банковскую карту, не следует выполнять указанных в сообщении действий. Позвоните в кредитную организацию, выдавшую банковскую карту и сообщите о данном факте.
11. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией, 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, выдавшей банковскую карту.
12. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, реквизитов банковской карты и персональных данных держателя карты, утраты банковской 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, реквизитов банковской карты, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию, выдавшую банковскую карту, и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию, выдавшую банковскую карту, Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.

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-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбирать более подходящее место 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-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры для набора ПИН-кода). В указанном случае воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате.
5. В случае если клавиатура или место для приема 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. Наклейки на банкомате содержат торговые марки платежных систем и категорий банковских карт, которые принимаются к обслуживанию в данном устройстве. Специальная наклейка ОРС позволяет идентифицировать банкомат, подключенный к Объединенной расчетной системе (ОРС).
8. Рекомендуем последовательно выполнять команды, появляющиеся на экране банкомата в процессе совершения операции.
9. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

ВНИМАНИЕ! Если Вы ввели неверный ПИН-код 3 раза подряд, банкомат блокирует банковскую карту. Если Вы не уверены в правильности ПИН-кода, рекомендуем отказаться от совершения операции до уточнения ПИН-кода. В случае блокировки банковской карты, информация о возможности ее разблокировки доступна по телефонам процессингового центра ЗАО «КОКК» (495) 232-37-23, КБ «Экономикс-Банк» (ООО) (495) 933-42-38

10. 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.
11. По завершении операции следует незамедлительно забрать из банкомата банковскую карту, распечатанную квитанцию (чек) и денежные средства (при получении наличных денежных средств).

ВНИМАНИЕ! Время для получения банковской карты и денежных средств из банкомата ограничено. Возврат денежных средств и карты сопровождается звуковым предупреждением и подачей светового сигнала (за исключением отдельных видов банкоматов). Если по какой-либо причине Вы не забрали банковскую карту или выданные денежные средства, они автоматически удерживаются банкоматом в целях обеспечения их сохранности. По вопросам возврата удержанной банковской карты или денежных средств Вы можете обратиться по телефонам процессингового центра ЗАО «КОКК» (495) 232-37-23, КБ «Экономикс-Банк» (ООО) (495) 933-42-38

12. Если при использовании банковской карты, снабженной специальным микро-процессором (банковские карты с чипом), в устройстве банкомата, устройство сообщает о повреждении микро-процессора (чипа), следует прекратить операцию и обратиться в Банк.
13. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, 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.
14. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
15. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
16. 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, 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 сервиса, не вызывающих доверия.
2. Требуйте 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-код. Перед набором ПИН-кода 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. При использовании банковской карты, снабженной специальным микро-процессором (банковской карты с чипом), для оплаты товаров и услуг по возможности избегайте точек оплаты, в которых банковская карта

обслуживается путем обработки магнитной полосы (устанавливается в терминал оплаты вертикально для считывания магнитной полосы). При наборе ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

5. 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-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской карте или счете через сеть Интернет, например ПИН-код, 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 с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели.
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 карте или 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 важно 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.

Дополнительную информацию о мерах безопасного использования карт Вы можете получить по телефону (495) 933-42-38 или в офисах КБ «Экономикс-Банк» (ООО).