

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ АКБ «ТРАНССТРОЙБАНК» (АО) ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТ

В целях обеспечения максимальной сохранности Карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также в целях снижения возможных рисков при совершении операций с использованием Карты рекомендуем соблюдать следующие меры безопасности при использовании Карты.

Для оперативного информирования Клиента и Держателей Карт Банк размещает инструкции, памятки и рекомендации по безопасному использованию Карт на своем официальном сайте в соответствующем разделе – «Безопасное использование карт» («Безопасность Вашей карты»).

В случае непринятия Клиентом мер безопасности, предусмотренных настоящим Приложением, Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки, полученные Клиентом в результате непринятия Клиентом мер безопасности.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

1.2. 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.

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 / хищения.

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 Контакт центра указан на оборотной стороне Карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер Карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.

1.7. 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 сообщите о данном факте.

1.8. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить Персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), так как они могут вести на сайты-двойники.

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

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

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, Персональных данных, позволяющем совершить неправомерные действия с Вашим Картсчетом, а также, если Карта была утрачена/похищена, необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего Картсчета. Согласно условиям Договора денежные средства, списанные с Вашего Картсчета в результате несанкционированного использования Вашей Карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С 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 др.).

2.2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН 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 и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата. 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.

2.5. Дополнительно перед использованием Банкомата Держатель обязан убедиться в том, что данный Банкомат обслуживает карты платежной системы, к которой относится выданная ему Карта (на Банкомате размещаются логотипы соответствующей платежной системы), а также по возможности ознакомиться с инструкцией по пользованию Банкоматом либо проконсультироваться с работниками Банка-эквайера. Язык сообщений Банкомата выбирается Держателем на начальном экране.

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

2.7. Управление Банкоматом производится путем выбора Держателем команд с помощью кнопок, расположенных либо слева и справа от монитора и на цифровой клавиатуре, либо на экране. При длительном неполучении команд от Держателя Банкомат прерывает обслуживание и возвращает Карту.

2.8. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

2.9. 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.

2.10. При проведении операций в Банкомате Держатель должен своевременно забрать возвращаемую Карту и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Банкомата в течение 30 (тридцати) секунд Карта и/или деньги будут задержаны. Время, отводимое на извлечение денег/Карты, устанавливается Банком-эквайером и может отличаться от 30 (тридцати) секунд. Банк не гарантирует возврат Карты и/или денежных средств, не извлеченных из Банкомата в течение указанного времени, так как ими могло неправомерно завладеть третье лицо.

2.11. Если при проведении операций с Картой в банкомате, банкомат не возвратил Карту, не выдал запрошенную сумму денежных средств или изъял вносимые для зачисления на Карту купюры, следует, не отходя от Банкомата, позвонить в Банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк - эмитент Карты, которая не была возвращена банкоматом, заблокировать карту и далее следовать инструкциям сотрудника Банка. После возврата Карты, изъятой Банкоматом, необходимо уведомить об этом Банк, иначе Карта может быть изъята повторно.

2.12. Банкоматы выдают денежные купюры определенного номинала. Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа Банкомата. Суммы выдаваемых денежных средств и количество совершаемых подряд операций получения наличных могут быть ограничены размером суммы средств, загруженных в конкретный Банкомат и/или непосредственно Лимитом авторизации.

2.13. Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню Банкомата либо вводится Держателем. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр и не может превышать максимальную, указанную на Банкомате или ограниченную Лимитом авторизации. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме. Набор услуг и возможность предоставления информации о находящихся на Карте денежных средствах Клиента определяется Банком-эквайером.

2.14. 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.

2.15. При внесении наличных в банкомат, оборудованный соответствующей функцией, необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев. Допускается вносить в модуль приема наличных не более 40 купюр за одну операцию. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не допускается вставлять в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы: скрепки, резинки для денег и т.д. Купюры, не прошедшие проверку банкоматом, могут быть возвращены, их необходимо заменить на другие. После распознавания купюр на экран будет выведена информация о количестве, номинале внесенных банкнот и общей сумме вложения. При необходимости внесения на счет суммы, превышающей 40 листов, будет предложено добавить, снова откроется отсек приема купюр, в который можно будет поместить еще одну пачку купюр. При нарушении условия о количестве и качестве вносимых банкнот банкомат может не распознать их и не зачислить на карточный счет. В таком случае зачисление средств на счет производится после рассмотрения претензионного заявления клиента в соответствии с условиями договора.

2.16. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с Выпиской по Карте.

2.17. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении Операций с Картой в банкоматах.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ ЧЕРЕЗ ТЕРМИНАЛ

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

3.2. Перед оплатой товаров (услуг) Держатель сообщает служащему (кассиру) торговой точки о том, что будет производить оплату по Карте, прикладывает (проводит) карту через терминал самостоятельно, либо передает Карту кассиру.

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

3.4. 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. При этом обратите внимание на то, чтобы он вводился на специальном устройстве (ПИН-паде), непосредственно соединенном с кассовым аппаратом или платежным терминалом. Не поддавайтесь на предложение ввести ПИН дважды на различных устройствах. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

3.5. После проведения операции терминал распечатывает 2 (Два) экземпляра чека, один из которых предназначен для Держателя, а второй – для служащего (кассира). Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и проставить свою подпись.

3.6. В случае если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, служащий (кассир) должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо повторное проведение операции с использованием Карты через терминал, т. к. это приведет к повторному списанию с Карты.

3.7. При списании с Карты суммы большей, чем стоимость покупки (услуги), либо при отказе Держателя от приобретения товара (услуги) после совершения платежа с использованием Карты Держатель в случаях, предусмотренных действующим законодательством страны, в которой расположена торговая точка, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) торговой Точки.

3.8. В этих случаях Держателю следует получить от торговой точки и сохранить чек, содержащий реквизиты отмененной операции (номер карты, дату и время совершения отмененной операции, код авторизации, сумму операции и сумму возврата, подпись кассира).

3.9. Не забудьте забрать Карту после совершения операции, убедившись при этом, что возвращенная Карта принадлежит Вам.

3.10. Если у Вас изъяли Карту по требованию Банка сотрудники торгово-сервисного предприятия, в котором Вы осуществляете оплату товаров/услуг с помощью Карты, Вам необходимо обязательно получить акт об её изъятии и незамедлительно связаться с Банком.

3. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ ПРИ БРОНИРОВАНИИ/ОПЛАТЕ ГОСТИНИЦЫ

4.1. При бронировании номера в гостинице Вас попросят сообщить имя, номер карты и срок её действия. При бронировании следует запросить код подтверждения бронирования (если он предусмотрен условиями), стоимость проживания и правила отмены брони. Если код бронирования не предусмотрен, записать фамилию сотрудника гостиницы, который проводил бронирование.

4.2. В случае отказа от произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы.

4.3. При заселении в гостиницу Вам могут предложить оставить денежный депозит (залог) за время пребывания и в случае предъявления карты отель заблокирует у Вас на карте сумму средств, эквивалентную стоимости проживания за весь срок.

4.4. После оказания услуг гостиница списывает итоговую сумму с карточного счета, однако, заблокированная при бронировании номера (при оформлении гостиницы) сумма зачастую остается недоступной для Вас в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, попросите служащего гостиницы отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

4.5. В течение 90 календарных дней с момента выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

4. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ ПРИ АРЕНДЕ АВТОМОБИЛЯ

5.1. Пользуйтесь услугами крупных компаний по аренде автомобиля. Мы не рекомендуем Вам пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля. Помните, что, подписав документ на «страховой депозит», Вы разрешаете списать со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

5.2. Обычно при аренде автомобиля на карте блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) со счета карты списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной Вам в течение 30 дней со дня блокирования. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль в аренду, отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

5.3. При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки.

5.4. Сохраняйте документы, связанные с арендой автомобиля, до получения отчета по счету карты и проверки правильности списания.

5.5. В течение 90 календарных дней с момента проведения расчетов за аренду автомобиля агентство может выставить дополнительные счета за топливо, страховой полис, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные к основному счету.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ С ПРИМЕНЕНИЕМ ИМПРИНТЕРА

6.1. При составлении Документа с применением Импринтера служащий (кассир) Торговой точки получает оттиск реквизитов карты и Торговой точки на бумажном носителе (слип).

6.2. Слип оформляется в 3 (трех) экземплярах, один из которых передается Держателю.

6.3. Служащий (кассир) Торговой точки запрашивает Авторизацию операции, после получения которой заполняет и подписывает слип, проставляя дату, Код авторизации, данные документа, удостоверяющего личность Держателя, сумму платежа, код валюты.

6.4. Перед подписанием оформленного служащим (кассиром) Торговой точки слипов Держатель обязан убедиться в правильности его заполнения и наличии подписи служащего (кассира) Торговой точки. Оттиск должен быть четким, данные на экземпляре слипа, переданного Держателю, должны совпадать с данными на копиях, которые остаются у служащего (кассира).

6.5. Если в процессе обработки слип был неправильно заполнен, то он обязательно должен быть уничтожен в присутствии Держателя либо на нем должна быть проставлена соответствующая отметка.

6.6. Карты моментального выпуска Импринтером не обслуживаются и к оплате через него не принимаются.

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

7.1. При расчетах в сети Интернет Держатель самостоятельно оценивает надежность торговой точки (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.), для которой он указывает реквизиты своей карты.

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

7.3. 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.

7.4. Не используйте карту для покупок через интернет-сайты, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные интернет-сайты можно определить по наличию значка в виде закрытого замочка в левом углу адресной строки.

7.5. При проведении операции в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации.

7.6. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Держатель указывает наименование платежной системы (далее – ПС), в рамках которой выпущена карта, номер и срок действия, имя (как это указано на карте) и CVC2/CVV2 - три цифры кода безопасности (напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле), а также Одноразовый код для подтверждения оплаты из sms-сообщения, который служит для дополнительной проверки клиента Банком.

7.7. В сети Интернет с использованием реквизитов Карты наиболее часто совершаются следующие операции:

- расчеты в Интернет-магазинах;
- оплата подписки, организованной в сети Интернет;
- оплата информационных услуг, оказываемых в сети Интернет;
- оплата товаров/услуг, заказываемых по почте или телефону;
- осуществление прочих Интернет-платежей.

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

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

7.10. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера или телефона в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).

7.11. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера или телефона, 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).

7.12. 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.

7.13. При получении любых запросов (по электронной почте, телефону и иным способом) с просьбой подтверждения персональных данных и сведений о Вашей карте не передавайте эту информацию (ПИН-код, номер Карты, срок окончания действия Карты, CVC2/CVV2 – код безопасности, Одноразовый код). Такие сообщения используются злоумышленниками в целях получения конфиденциальной информации для последующего использования в мошеннических целях. Будьте внимательны: сообщения могут быть похожи на официальные сообщения (могут иметь стиль делового письма, содержать ссылки на действующие сайты или сайты, хорошо замаскированные под сайты известных организаций), а также могут передавать вредоносные программы, являющиеся компьютерными вирусами, позволяющие неправомерно получать персональную информацию. Для информационного взаимодействия с Банком используйте средства связи (телефоны/факсы, сайты/порталы, электронная почта и другие), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в Банке.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

В целях обеспечения оперативного информирования Клиента и Держателей Банк осуществляет публикацию своих рекомендаций, а также рекомендаций Банка России, других органов исполнительной власти, включая публикацию и/или ссылку на источник нормативного документа/пресс-релиз, касающихся безопасного использования платежных карт, на своем официальном сайте в специальном разделе: «Безопасное использование карт» (<http://www.transstroybank.ru/site/security>). Информация, содержащаяся в данном разделе официального сайта Банка, является неотъемлемой частью настоящих мер.