

## **ПАМЯТКА О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ**

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-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

2. ПИН-код 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), за исключением сотрудников банков и торгово-сервисных организаций.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия и в случае ее утраты.

5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте её 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 АО «БАНК ОРЕНБУРГ» указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны банка и номер банковской карты на других носителях информации (в записной книжке, мобильном телефоне и т.д.), 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 услугу SMS-информирования о проведенных операциях.

8. При получении любых запросов (по электронной почте, телефону и другим способом, в том числе со стороны сотрудника банка), касающихся подтверждения персональных данных или информации о банковской карте (в том числе ПИН-кода, номера карты, срока окончания действия карты,

кода безопасности) НЕ сообщайте их. Позвоните в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» и сообщите о данном факте.

9. 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 кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 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 банке.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, 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, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» и следовать указаниям сотрудника банка. До момента обращения в банк Вы несете ответственность за риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Согласно Правилам предоставления банковских услуг денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом банка, не возмещаются.

12. Для снижения риска проведения мошеннических операций при посещении стран с высоким уровнем мошенничества (страны Юго-Восточной Азии, Африки, Латинской Америки, Молдавия, Украина, Турция, США) особенно тщательно соблюдайте все меры безопасности, изложенные в данной Памятке.

13. Регулярно получайте выписки по Вашему счету и контролируйте все операции. Возможность опротестовать операцию зависит от того, как быстро Вы заявили об этом в банк.

### **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.). Рекомендуется воздержаться от получения наличных денежных средств в торгово-сервисных организациях, которые помимо продажи товаров занимаются обналичиванием денежных средств.

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

3. В случае если поблизости от банкомата находятся подозрительные 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. В случае если клавиатура или картоприемник банкомата оборудованы подозрительными дополнительными устройствами (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода), воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

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

7. 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.

8. 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.

9. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету. Не выбрасывайте и не оставляйте платежные документы по операциям с картой, так как на них может быть отпечатан полный номер карты.

10. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

11. Если при проведении операций с банковской картой банкомат не возвращает карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» и следовать инструкциям сотрудника банка.

### **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. 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 обязан 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. При вводе ПИН-кода на терминале 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-код дважды на различных устройствах. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную в чеке. Если Вы обнаружили неточности в указанной информации, откажитесь от проставления подписи и попросите сделать отмену проведенной операции.

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, телефон/факс, почту**

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

2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (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 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. При проведении операций в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на его сайте присутствуют контактные данные организации. По возможности убедитесь в правильности адреса и телефона, указанных на сайте.

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 и регулярно проводите обновление антивирусного программного обеспечения, а также других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ). Это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.