РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКИХ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТОЧЕК

Данный документ носит рекомендательный характер. Взаимоотношения клиента и банка по операциям с использованием банковских пластиковых карточек (далее - банковская карточка) определяются заключенным между ними договором карт-счета или кредитным договором. Держатель банковской карточки обязан самостоятельно контролировать состояние карт-счета (счета по учету кредитов). Соблюдение держателем банковской карточки рекомендаций позволит обеспечить максимальную сохранность денежных средств, банковской карточки, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций.

1. Общие рекомендации

1.1. При получении банковской карточки распишитесь на ее оборотной стороне в специальном поле. Наличие Вашей подписи на банковской карточке снизит риск использования ее другими лицами в случае ее утери, кражи. При отсутствии подписи на банковской карточке либо несоответствии подписи на банковской карточке и документах, удостоверяющих личность, банковская карточка считается недействительной и Вам будет отказано в проведении операции, что приведет к изъятию банковской карточки из обращения. Перепишите номер банковской карточки и номер телефона службы клиентской поддержки банка-эмитента. Эта информация может пригодиться Вам для блокировки банковской карточки в случае ее утери либо кражи.

1.2. Обеспечивайте условия хранения банковской карточки, которые исключают всякую возможность ее утери, порчи, копирования данных, несанкционированного и незаконного использования. Не допускайте механических повреждений на банковской карточке, деформации, загрязнения, воздействия высоких и низких температур, электромагнитных полей, прямых солнечных лучей, влаги, красителей, растворителей, вредных химических веществ и других неблагоприятных факторов, которые могут повлечь потерю работоспособности карточки.

1.3. Не передавайте банковскую карточку другим лицам. Право пользования банковской карточкой имеет держатель, подпись которого проставлена на ее оборотной стороне, а фамилия, имя - на лицевой стороне, если договором карт-счета и правилами платежной системы не установлено, что фамилия, имя держателя могут не указываться. При необходимости предоставления доступа к своему карт-счету иным лицам можно обратиться в банк-эмитент для оформления дополнительных банковских карточек к Вашему карт-счету.

1.4. Храните втайне от других лиц конфиденциальные данные о Вашей банковской карточке: персональные данные (фамилия, имя) держателя карточки, номер и срок действия банковской карточки, указанный на оборотной стороне трехзначный код проверки подлинности банковской карточки (при его наличии), ПИН-код, который необходимо запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карточки в неявном виде. Никогда не сообщайте ПИН-код другим лицам, включая родственников, знакомых, работников банков, организаций торговли (сервиса), представителей правоохранительных органов. Не передавайте ПИН-код ни по телефону, ни по электронной почте. Только держатель банковской карточки должен знать свой ПИН-код.

1.5. Целесообразно пользоваться услугой SMS-информирования, в случае предоставления банком-эмитентом такой услуги. Услуга SMS-информирования позволяет посредством текстового сообщения на мобильный телефон клиента оперативно информировать клиента о состоянии его карт-счета (счета по учету кредитов), изменении остатка по счету. Использование услуги SMS-информирования позволит не только незамедлительно узнать о несанкционированной Вами операции по карт-счету (счету по учету кредитов), но и предпринять необходимые меры в соответствии с договором карт-счета (кредитным договором) для своевременной блокировки банковской карточки.

1.6. В целях информационного взаимодействия с банком-эмитентом банковской карточки целесообразно использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, Интернет-сайтов, обычной и электронной почты), которые указаны в документах, полученных непосредственно в банке-эмитенте.

1.7. После совершения любых операций с использованием банковской карточки необходимо сохранять полученные карт-чеки (слипы) для сверки с выпиской из карт-счета (счета по учету кредитов), которую следует регулярно получать для подтверждения совершенных операций в случае возникновения спорных ситуаций.

1.8. При обнаружении утери (кражи) банковской карточки и (или) ее реквизитов, информации о ПИН-коде либо возникновения подозрений, что банковская карточка и (или) ее реквизиты, информация о ПИН-коде могли быть доступны злоумышленникам, а также возникновения риска несанкционированного использования банковской карточки и (или) ее реквизитов, ПИН-кода необходимо немедленно обратиться в службу клиентской поддержки банка-эмитента и следовать указаниям сотрудника банка. Как правило, согласно условиям договора, заключенного между держателем банковской карточки и банком-эмитентом, денежные средства, списанные с Вашего карт-счета (счета по учету кредитов) в результате несанкционированного использования Вашей банковской карточки до момента уведомления об этом банка-эмитента, не возмещаются. Для предотвращения несанкционированного использования банковской карточки необходимо ее заблокировать в порядке, установленном договором карт-счета (кредитным договором).

2. Проведение операций с использованием банковской карточки в банкоматах и инфокиосках

2.1. При выборе банкомата (инфокиоска), в котором Вы собираетесь провести операцию с использованием банковской карточки, желательно избегать плохо освещенных и безлюдных мест. Осуществляйте операции с использованием банкоматов (инфокиосков), установленных в наиболее безопасных местах.

2.2. В случае если поблизости от банкомата (инфокиоска) находятся люди, вызывающие у Вас подозрение, следует выбрать другое время для использования данного программно-технического устройства или воспользоваться другим банкоматом (инфокиоском).

2.3. Убедитесь, что выбранный Вами банкомат (инфокиоск) принимает имеющуюся у Вас банковскую карточку. Логотип на Вашей банковской карточке (VISA, MasterCard, "БелКарт" и т.п.) и на экране программно-технического устройства и (или) на его корпусе должны быть одинаковы. Если Вы вставили в банкомат (инфокиоск) банковскую карточку, не обслуживающуюся в данном программно-техническом устройстве, банковская карточка будет Вам возвращена с появлением информации на экране относительно невозможности совершения операции.

2.4. Перед проведением операции в банкомате (инфокиоске) внимательно осмотрите его на наличие сомнительных устройств, расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема банковских карточек. В указанных местах не должно быть прикрепленных посторонних предметов (проводов, мини-видеокамер, накладок на клавиатуру или картоприемник). Если у Вас возникли подозрения о наличии подобных устройств, не пользуйтесь данным банкоматом (инфокиоском) и по возможности сообщите о подозрениях в банк, обслуживающий данное устройство по телефону, указанному на устройстве.

2.5. Не применяйте чрезмерную физическую силу, чтобы вставить банковскую карточку в банкомат (инфокиоск). Если банковская карточка не вставляется без дополнительных усилий, воздержитесь от использования данного банкомата (инфокиоска).

2.6. Если сомнения относительно корректной работы банкомата (инфокиоска) возникли после того, как банковская карточка помещена в картоприемник, не вводите ПИН-код. Нажмите кнопку для отмены операции и заберите банковскую карточку.

2.7. Будьте особенно осторожны, если незнакомые люди предлагают Вам помощь в использовании банковской карточки в банкомате (инфокиоске). В случае затруднений, возникших при использовании банковской карточки, не прислушивайтесь к советам посторонних лиц и пользуйтесь только проверенными номерами телефонов банка-эмитента, которые указаны на банковской карточке либо получены Вами непосредственно в данном банке.

2.8. Обращайте внимание на людей, стоящих за Вами в очереди у банкомата (инфокиоска), в случае необходимости попросите их отойти на расстояние, с которого они не смогут увидеть вводимый Вами ПИН-код. При вводе конфиденциальной информации находитесь как можно ближе к банкомату (инфокиоску), вводите ПИН-код средним

пальцем руки (при этом ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки Вы нажимаете), по мере возможности, второй рукой закрывайте клавиатуру от постороннего взора.

2.9. При использовании банковской карточки необходимо внимательно изучать информацию, выводимую на экран банкомата (инфокиоска), и выбирать действия из прилагаемых вариантов в соответствии со своими намерениями либо строго следовать обязательным указаниям, а также проверять правильность вводимых данных.

2.10. Не позволяйте никому отвлекать Вас во время проведения трансакции, поскольку Вы можете случайно совершить некорректную операцию с использованием банковской карточки. Кроме того, при отсутствии каких-либо действий с Вашей стороны в течение установленного времени для данного программно-технического устройства оно может изъять Вашу карточку и (или) деньги.

2.11. В случае если банкомат (инфокиоск) работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого программно-технического устройства, отменить совершаемую операцию, нажав на клавиатуре соответствующую кнопку, и дождаться возврата банковской карточки.

2.12. При неоднократном некорректном вводе ПИН-кода банковская карточка блокируется и может быть изъята банкоматом (инфокиоском). Возможны случаи, когда период времени, в течение которого фиксируется количество некорректных вводов ПИН-кода, не лимитирован. В целях предотвращения непредвиденного изъятия банковской карточки целесообразно сообщать в банк-эмитент о случаях ошибочного ввода ПИН-кода для обнуления зафиксированных попыток неправильного его ввода.

2.13. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, находясь как можно ближе к банкомату, чтобы не привлекать внимание посторонних лиц, убедиться в том, что банковская карточка была возвращена банкоматом, дождаться выдачи карт-чека (при его запросе) и только после этого отходить от банкомата.

2.14. Последовательность выдачи наличных денежных средств и возврата банковской карточки в банкоматах разных банков может отличаться. Согласно режиму функционирования банкомата данное программно-техническое устройство может сначала выдавать банковскую карточку, а затем запрошенную сумму денежных средств. Необходимо учитывать данную специфику работы банкоматов и не отходить от банкомата до момента получения карточки, карт-чека (при его запросе) и денег.

2.15. Если при проведении операций с использованием банковской карточки банкомат (инфокиоск) не возвращает банковскую карточку, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате (инфокиоске), объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в банк-эмитент, выдавший банковскую карточку, и далее следовать инструкциям сотрудника этого банка.

2.16. Если при совершении операции выдачи наличных денег в банкомате предусмотрено взимание дополнительной комиссии банком, обслуживающим данное устройство, информация относительно размера дополнительной комиссии может быть выведена на экран банкомата.

2.17. Если при проведении операции в банкомате (инфокиоске) Вам что-то показалось подозрительным, нажмите кнопку для отмены операции и при первой же возможности проверьте в банке-эмитенте, что операция была отменена.

2.18. Не оставляйте запрошенный Вами карт-чек в банкомате (инфокиоске).

3. Получение наличных денежных средств и проведение операций безналичной оплаты с использованием банковской карточки в отделении банка

3.1. Все действия работника банка с Вашей банковской карточкой должны проходить под Вашим наблюдением. Не разрешайте работнику банка уходить с Вашей банковской карточкой в другое помещение.

3.2. При получении наличных денежных средств либо проведении безналичной оплаты особое внимание обращайте на соответствие указанной Вами суммы и суммы, содержащейся в карт-чеке (слипе).

3.3. Работник банка вправе потребовать у Вас предъявления паспорта для идентификации держателя карточки и оформления операции.

4. Проведение операций безналичной оплаты с использованием банковской карточки в организациях торговли (сервиса)

4.1. Используйте банковские карточки в организациях торговли (сервиса), которые вызывают у Вас доверие.

4.2. При проведении операций в ресторанах, барах, магазинах, отдавая карточку обслуживающему персоналу, не выпускайте ее из поля зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карточке.

4.3. При совершении операции с использованием импринтера или платежного терминала (POS-терминала) кассир может потребовать у Вас ввести ПИН-код или подписать карт-чек в соответствии с требованиями, установленными правилами платежных систем, в рамках которых эмитируются банковские карточки, а также предоставить паспорт в целях установления личности держателя карточки.

4.4. При проведении операции оплаты в организациях торговли (сервиса) обращайте особое внимание на действия кассира, если он пытается провести Вашу карточку через считывающее устройство оборудования больше одного раза. Это позволит предотвратить проведение несанкционированных Вами операций. Обязательно поинтересуйтесь причиной, по которой кассиру необходимо повторно провести карточку через считывающее устройство оборудования. Такой причиной может стать неудачная попытка соединения с центром авторизации платежной системы, а также и попытка несанкционированного доступа к персональным данным. В обоих случаях операция не будет считаться завершенной, карт-чек печататься не будет. Подтверждением завершения операции (успешной или неуспешной) является печать карт-чека с соответствующей записью (оплата, операция запрещена, так как неверный ПИН-код, операция запрещена, так как не хватает средств на счете и т.д.).

4.5. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, не смогут его увидеть.

4.6. Перед тем как подписать карт-чек, убедитесь, что сумма, валюта, номер банковской карточки (его часть), дата операции, тип операции, название организации торговли (сервиса) и другие данные, указанные в карт-чеке, верны.

4.7. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции требуйте отмены операции и получите ранее оформленный карт-чек (слип) вместе с карт-чеком на отмену операции. В случае отказа по какой-либо причине от использования услуг гостиницы, пункта проката и т.п. требуйте отмены блокировки залоговой суммы.

5. Проведение операций безналичной оплаты с использованием банковской карточки в сети Интернет

5.1. Не отвечайте на электронные письма, в которых от имени банка или иных организаций, а также граждан Вас просят предоставить персональную информацию, в том числе реквизиты Вашей банковской карточки, в целях их обновления или для регистрации. Постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Свяжитесь с банком по номеру телефона, который получен Вами непосредственно от банка-эмитента, чтобы выяснить подлинность письма.

5.2. Для оплаты товаров в сети Интернет лучше использовать отдельную банковскую карточку (к отдельному карт-счету и с ограниченной суммой денежных средств на нем), предназначенную только для данной цели.

5.3. Убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь для совершения покупки, так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий. Если есть какие-либо подозрения относительно Интернет-страницы или Вы не хотите предоставлять персональные данные, то покиньте страницу, сообщите о подозрениях в банк-эмитент, произведите покупку в другом месте.

5.4. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать Интернет-сайты известных компаний, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карточке.

5.5. Перед совершением операции оплаты товара (услуг) внимательно изучите условия предлагаемого соглашения, в частности все правила предоставления услуг, условия доставки, возврата, возмещения товара, а также процедуру отмены заказа. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях

оплаты на них предоставлена на незнакомом Вам языке. В случае возникновения спорной ситуации с организацией торговли (сервиса) сохраняйте любые электронные документы, переписку по электронной почте, касающуюся Ваших попыток разрешения этой ситуации с организацией торговли (сервиса). При невозможности самостоятельно разрешить спорную ситуацию обратитесь в банк-эмитент.

5.6. Никогда не сообщайте свой ПИН-код при заказе товаров по телефону или почте и не вводите его в форму заказа на сайте торговой точки. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода никогда не требуется.

5.7. Если Вами было произведено бронирование гостиницы через Интернет-сайт, но по каким-то причинам Вы не планируете воспользоваться ею, обязательно проведите отмену бронирования через тот же Интернет-сайт согласно указанным на нем процедурам. Получение клиентом кода отмены бронирования отеля является доказательством того, что бронь действительно отменена. В ином случае за несвоевременную отмену брони гостиница имеет право представить к списанию с Вашего карт-счета сумму денежных средств в установленном ею размере.

5.8. Совершайте покупки только со своего компьютера, не пользуйтесь Интернет-кафе и другими общедоступными средствами, где могут быть установлены программы-шпионы, запоминающие вводимые Вами конфиденциальные данные.

5.9. Установите на свой компьютер лицензионное программное обеспечение, в том числе антивирусное, и регулярно производите его обновление. Это поможет защитить Ваш компьютер от вирусов и других деструктивных программ, а также от несанкционированного доступа к Вашим персональным данным.

6. Особенности проведения операций с использованием банковской карточки

6.1. Необходимо учитывать, что специфика совершения операций с использованием банковской карточки предполагает наличие временного разрыва между моментом совершения операции держателем и отражением данной операции по карт-счету (счету по учету кредитов). Продолжительность периода между днем совершения операции и днем отражения операции по карт-счету (счету по учету кредитов) зависит от места осуществления операции (на территории Республики Беларусь или за границей), принадлежности технической инфраструктуры (банку-эмитенту банковской карточки или другому банку), времени осуществления операции (ночное или дневное время, рабочие или выходные, праздничные дни).

6.2. Следует обращать особое внимание при заключении договора карт-счета (кредитного договора) на положения, касающиеся операций конверсии (покупки-продажи) с использованием банковской карточки и применяемого банком-эмитентом обменного курса. Если валюта карт-счета (счета по учету кредитов) не совпадает с валютой, в которой совершена операция, курс конверсии (покупки-продажи), используемый для отражения операции по карт-счету (счету по учету кредитов), применяется банком, выдавшим Вам банковскую карточку, согласно договору карт-счета (кредитному договору), заключенному между Вами и банком. Например, если это предусмотрено договором карт-счета (кредитным договором), банк может применить курс конверсии (покупки-продажи) не на дату совершения держателем операции с использованием банковской карточки, а на дату отражения операции по карт-счету (счету по учету кредитов).

6.3. Внимательно ознакомьтесь с размером комиссионного вознаграждения, взимаемого банком за операции, совершаемые с использованием банковской карточки. Размер взимаемого комиссионного вознаграждения при проведении одной и той же операции может быть различным у банка-эмитента и у других банков.

6.4. В зависимости от страны пребывания и банка при проведении операции с использованием банковской карточки в учреждениях банков может удерживаться дополнительная комиссия, о размерах которой целесообразно поинтересоваться у обслуживающего Вас работника банка перед совершением операции.