

Памятка держателя банковской карты «О мерах безопасного использования банковских карт» АКБ «Энергобанк» (АО).

(с учетом рекомендаций, указанных в Письме Банка России от 2 октября 2009 г. N 120-Т)

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.

ПИН-код необходимо хранить отдельно от банковской карты в невидимом виде и недоступном для третьих лиц месте.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут невозможны в течение 24 часов с момента ввода последнего неправильного ПИН-кода.

2. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

3. 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.

4. 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/офисной техникой, сильными магнитами и т.д.

5. На оборотной стороне карты указан адрес и контактный телефон головного офиса АКБ «Энергобанк» (АО) (Далее Банк) выпустившего карту - 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Пушкина, 13/52, тел. 8/(843) 231-60-36, и телефоны круглосуточной Службы помощи – 8-800-200-30-22. Также необходимо всегда иметь при себе контакты Банка и номер банковской карты на других носителях информации.

6. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код), смс/push коды и пароли -не сообщайте их! Также не рекомендуем отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе Банка) предлагается предоставить персональные данные.

7. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуем 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. Звонок в банк необходимо делать путем ручного набора, без обратного вызова на входящий звонок (возможно от мошенника).

8. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, смс/push кодов и паролей, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах.

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат. Обращаем Ваше внимание на следующее: устройства доступа по картам в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, не должны требовать ввода ПИН-кода. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода, не используйте его. Если вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам срочно заблокировать карту.

3. 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.

4. В случае если банкомат работает некорректно, откажитесь от использования такого банкомата, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождитесь возврата банковской карты.

5. 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.

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.

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 тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, сохраните один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

5. В случае Вашего отказа от покупки сразу после завершения операции, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что уничтожен ранее оформленный чек

6. При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных, в торгово-сервисной точке по Вашей карте, должна быть проведена кредитовая операция - операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека, подписанного кассиром торгово-сервисной точки. Непременно сохраните кредитовый чек. Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления претензии в письменной форме.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. Пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг. 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.

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

3. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН-кода, смс/push –коды, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

4. При заказе товаров и услуг через сеть Интернет используйте отдельную банковскую карту, предназначенную только для указанной цели.

5. В целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о банковской(ом) карте (счете), совершайте покупки только со своих защищенных устройств.

6. В случае, если покупка совершается с использованием чужого устройства, не сохраняйте на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций убедитесь, что персональные данные и другая информация не сохранились.

7. Установите на свое устройство 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.

Рекомендации при бронировании отеля или аренде автомобиля

При бронировании отеля/аренде автомобиля внимательно ознакомьтесь с условиями бронирования/предоставления автомобиля и его возврата, с условиями предоставления дополнительных услуг (услуги мини-бара, счета за телефон, налогов/ топливо, страховку и прочее), а также условиями списания средств со счета карты.

Контроль операций по карте

Для контроля движения средств по счету карты Банк формирует для Вас выписку по счету карты. Получить ее можно при личной Вашей (Представителя) явке в Банк, либо в соответствии с выбранной Вами формой предоставления информации о совершенных операциях по счету карты, указанной в соответствующих Заявлениях.

Обязанности по срокам предоставления Банком и получения Вами выписки отражены в «Правилах выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами АКБ «Энергобанк» (АО).

Если Вы в течение месяца совершали операции по карте, сверьте полученные Вами чеки с данными Выписки по счету карты.

В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией, указанной в Выписке, Вы имеете право подать претензию в письменной форме в срок, указанный в «Правилах выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами АКБ «Энергобанк» (АО)». Так же можно контролировать проведенные по карте операции, получая SMS-сообщения на мобильный телефон.

Утрата карты

В случае утраты/кражи карты срочно свяжитесь со **Службой помощи** и сообщите об утрате карты. Незамедлительно обратитесь в Банк для подачи письменного заявления на перевыпуск утраченной карты. При невозможности обратиться с вышеуказанным заявлением, свяжитесь с Банком по тел. 8-800-350-54-58.

Изъятие карты

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. Сообщите об изъятии карты в Банк.

В случае изъятия карты банкоматом, срочно заблокируйте карту по телефону **Службы помощи**.

Служба помощи

Круглосуточно тел.: 8- 800-200-30-22.

Служба помощи клиентам - держателям банковских карт:

1. принимает сообщения об утрате карты и консультирует о порядке действий в случае утраты карты;
2. дает рекомендации о порядке действий в случае выявления спорных транзакций или неправомерных отказов при обслуживании карты.

Для получения информации по карте через Службу помощи Вы должны сообщить оператору Службы контрольную информацию, которую Вы указали в Заявлении на получение карты. Если Вы ее забыли, необходимо обратиться в Банк и заполнить заявление на изменение контрольной информации.

Центральный офис Банка

тел.: 8-800-350-54-58

Благодарим Вас за пользование банковскими картами АКБ «Энергобанк» (АО).