

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКОЙ

В целях сохранности Ваших денежных средств на текущем счете, к которому привязана платежная карточка, просим Вас соблюдать следующие ПРАВИЛА

1. Общие меры безопасности и минимизация рисков

- 1.1. Занесите номера круглосуточной Службы Банка +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (звонок бесплатный с мобильного телефона на территории РК) в адресную книгу своего мобильного телефона, чтобы он всегда был под рукой;
- 1.2. Наберите этот номер сразу же, если обнаружили, что карточкой или ее реквизитами пользуется кто-то кроме Вас;
- 1.3. При получении карточки обязательно распишитесь на специальной панели для образца подписи на оборотной стороне карточки. Это снизит риск использования платежной карточки без Вашего согласия в случае ее утраты;
- 1.4. Не передавайте карточку другим лицам, за исключением кассира, при ее использовании в качестве средства платежа или для получения наличных. Использование карточки третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение правил и может повлечь расторжение договора по инициативе Банка;
- 1.5. Никогда и никому не сообщайте реквизиты карточки по телефону и не отправляйте их по электронной почте, посредством SMS-сообщений и т.д.;
- 1.6. Храните ПИН-код отдельно от карточки. Ни в коем случае нельзя хранить ПИН-код вместе с карточкой в кошельке, а также записывать его на карточке, в записной книжке мобильного телефона, в паспорте и т.п. Никому не сообщайте свой ПИН-код;
- 1.7. При наборе ПИН-кода следите, чтобы вводимые цифры не были видны посторонним лицам. Не допускайте сторонних наблюдателей при вводе ПИН-кода, а также не прибегайте к помощи посторонних лиц. Набирайте ПИН-код быстро, прикрывая панель для ввода ПИН-кода, например, ладонью, заученными движениями и желательными несколькими пальцами, так злоумышленникам труднее разобрат, на какие именно кнопки Вы нажимаете;
- 1.8. Уничтожайте любые документы, в которых уже нет необходимости, где указан полный номер Вашей карточки;
- 1.9. Обращайтесь с Вашей карточкой также аккуратно и бережно, как и с наличными, не оставляйте ее в автомобиле или в гостиничном номере, а также в местах, где посторонние могут скопировать номер карточки, срок действия, CVC2/CVV2 и образец Вашей подписи;
- 1.10. Для оперативного контроля своих расходов и своевременного предотвращения мошеннических операций по карточке, Банк настоятельно рекомендует подключиться к:
 - ✓ системе «My Kassa» и установить приложение мобильного банкинга (для iOS и Android). Система «My Kassa», при необходимости, позволит самостоятельно заблокировать карточку, изменить расходный лимит
 - ✓ услуге «SMS-информирование».
- 1.11. Ежемесячно проверяйте выписку по текущему счету, к которому привязана карточка;
- 1.12. Своевременно уведомляйте Банк об изменении адреса проживания, телефона и других контактных данных – это крайне важно для немедленного контакта Банка с Вами, когда это необходимо;
- 1.13. Установите суточные лимиты на операции по карточке с учетом индивидуальных трат.
- 1.14. В целях обеспечения безопасности карточки будет автоматически заблокирована при вводе неверного ПИН-кода более 3 (трех) раза. Если держатель забыл ПИН-код, необходимо обратиться в Банк для перевыпуска карточки;
- 1.15. Всегда имейте при себе, отдельно от самой карточки, маскированный номер карточки (первые шесть цифр и последние четыре цифры) и телефоны Банка, идеальный вариант – постараться запомнить данные, – это значительно ускорит процедуру идентификации Вас Банком как держателя карточки;
- 1.16. В случае утери, кражи карточки или обнаружении несанкционированных списаний с Вашей карточки, карточку необходимо срочно заблокировать, позвонив по телефонам

круглосуточной Службы Банка: +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (звонок бесплатный с мобильного телефона на территории РК);

- 1.17. При наличии проблем в обслуживании связаться по тел.: +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (звонок бесплатный с мобильного телефона на территории РК) или с менеджером по обслуживанию клиентов, и сообщить дату/время отказа, сумму операции и название организации, где произошел отказ;
- 1.18. Для снижения риска проведения мошеннических операций при посещении стран с высоким уровнем мошенничества (**список прилагается - Приложение №1**) особенно тщательно соблюдайте все меры безопасности, изложенные в данных Правилах.
- 1.19. В случае посещения стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества необходимо провести следующие меры предосторожности:
 - ✓ выпустить дополнительную карточку классом ниже или мгновенную карточку Nova Instant для проведения операций в банкоматах и торговых точках;
 - ✓ установить минимальный лимит или временно закрыть лимит на расходные операции по платежной карточке посредством мобильного банкинга;
 - ✓ Подключить услугу SMS информирования.
- 1.20. После посещения этих стран необходимо в течение 3 (трех) рабочих дней с момента прекращения использования карточки в странах с повышенным риском мошенничества обратиться в Банк для перевыпуска карточки.

2. Меры предосторожности при совершении операций с использованием Карточки

- 2.1. Требуйте проводить все операции по карточке только в Вашем присутствии. Старайтесь избегать потери карточки из поля зрения, чтобы предотвратить возможные мошеннические действия (например, полное копирование магнитной полосы для изготовления дубликата карточки и др.);
- 2.2. Не допускайте, чтобы с лицевой и оборотной стороны карточки снимали копии, фотографировали карточку и т.д.;
- 2.3. Перед тем, как ставить подпись на чеке, убедиться в том, что сумма и валюта операции на нем указаны корректно. Не подписывать чек с пустым (незаполненным) полем для суммы операции;
- 2.4. Вводите ПИН-код на специальном устройстве (ПИН-паде), непосредственно соединенном с кассовым аппаратом или платежным терминалом. Не поддавайтесь на предложение ввести ПИН-код дважды на различных устройствах;
- 2.5. Предъявляйте карточку к оплате только в тех предприятиях торговли и сервиса, которые вызывают доверие. Соблюдайте особую осторожность при проведении операций с использованием карточки в следующих предприятиях торговли и сервиса: развлекательные центры, ювелирные салоны, сувенирные лавки, туристические агентства, интернет-услуги (заказ билетов, оплата товаров/услуг и т.д.) Особенно важно помнить об этом во время путешествий в странах Восточной Европы, Азиатско-Тихоокеанского региона, в странах с высоким уровнем мошенничества;
- 2.6. Для минимизации рисков компрометации Вашей карточки воздержитесь от получения наличных денежных средств в торгово-сервисных организациях, которые помимо продажи товаров занимаются обналичиванием денежных средств. Используйте для этих целей пункты выдачи наличных или банкоматы, находящиеся в безопасных местах (подразделения банка, государственные учреждения, крупные торговые комплексы, гостиницы, аэропорты и т.п.);
- 2.7. Сохраняйте выданные предприятием торговли и сервиса или филиалом банка экземпляры чеков POS-терминалов, других документов, связанных с совершением Вами карточных операций (например, счетов гостиниц) с подписью в течение 6-ти месяцев;
- 2.8. Если операция по карточке была отклонена и оплата товара (услуг) произвелась наличными денежными средствами, товарный чек, подтверждающий оплату наличными, сохранять не менее 2 (двух) месяцев;
- 2.9. Перед использованием банкомата необходимо осмотреть его внешний вид, если обнаружено наличие каких-либо посторонних изделий, предметов, проводов, следов конструктивных изменений (следы царапин, липкой ленты и т.д.), а также при обнаружении на банкомате подозрительных камер, воспользоваться другим банкоматом;

- 2.10. Если при входе в закрытое помещение, где находится банкомат, установлено устройство, требующее ввод ПИН-кода, не пользуйтесь им. Банк рекомендует не использовать платежные карточки для получения доступа в специальные закрытые помещения, где установлены банкоматы и другие терминалы самообслуживания;
- 2.11. Получая и пересчитывая деньги, убедитесь, что за вами не наблюдают посторонние лица;
- 2.12. В случае захвата Вашей карточки банкоматом/устройством самообслуживания вследствие возникновения технических проблем, незамедлительно свяжитесь с организацией, обслуживающей банкомат/устройство самообслуживания для уточнения информации, когда и где будет можно получить карточку. Рекомендуется временно заблокировать карточки, связавшись по телефонам круглосуточной Службы Банка.

3. Меры безопасности при совершении операций безналичной оплаты товаров (работ, услуг) посредством сети Интернет, телефона/факса, почты

- 3.1. Для проведения операций в Интернете, Банк настоятельно рекомендует использовать карточку MasterCard Virtual и пополнение счета производить на непосредственную сумму предстоящего платежа.
- 3.2. Пользуйтесь известными сайтами или сайтами, которым доверяете. Не оставлять реквизиты карточки на незнакомых или сомнительных сайтах;
- 3.3. При проведении операций в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации. По возможности убедитесь в правильности адреса и телефона, указанных на сайте;
- 3.4. При проведении операций безналичной оплаты товаров/услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты Вас могут попросить указать CVC2/CVV2 (три цифры кода безопасности). Данное значение находится на оборотной стороне карточки (три последних цифры, напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле) и служит для дополнительной проверки клиента Банком;
- 3.5. Будьте внимательны, Web-сайты могут использоваться мошенниками в целях получения конфиденциальной информации (для заказа товара/услуги клиентам предлагается заполнить электронные формы и указать реквизиты банковских счетов, карточек, включая ПИН-код). Встречаются, например, такие виды мошенничества как сайт-близнец известного Интернет-магазина; «магазин-однодневка»; сайт, который представляет реально не существующую организацию и пр. С осторожностью относитесь к проведению операций посредством сети Интернет и предоставлению Вашей персональной информации и информации о Ваших карточках.

БЛОКИРУЙТЕ КАРТОЧКУ НЕМЕДЛЕННО В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ:

- ✓ Ваша карточка украдена;
- ✓ Вы потеряли карточку;
- ✓ Если Вы подозреваете, что платежные реквизиты карточки стали известны другим лицам;
- ✓ Карточка захвачена банкоматом;
- ✓ Вы получили SMS-сообщение об операции, которую не совершали;
- ✓ Вы обнаружили, что по карточке осуществлены несанкционированные транзакции.

При необходимости Вы можете самостоятельно заблокировать карточку посредством системы «My Kassa».

При возникновении вопросов звоните в круглосуточную Службу Банка: +7 (7172) 691 691, 595 595; 595 (звонок бесплатный с мобильного телефона на территории РК)

Список стран с высоким уровнем риска карточного мошенничества, при нахождении в которых настоятельно рекомендуем быть предельно осторожными в использовании платежных карточек:

Алжир	Ирак	Марокко	Сирия
Австралия	Иран	Мексика	Словакия
Албания	Ирландия	Мозамбик	Словения
Аргентина	Испания	Молдова	Сомали
Афганистан	Италия	Монако	США
Белоруссия	Йемен	Монтенегро	Сьерра-Леоне
Бельгия	Камбоджа	Намибия	Таиланд
Болгария	Канада	Нигер	Тайвань
Боливия	Катар	Нигерия	Тунис
Босния и Герцеговина	Кения	Нидерланды	Турция
Бразилия	Кипр	Никарагуа	Узбекистан
Венгрия	Колумбия	Новая Зеландия	
Великобритания	Корея	ОАЭ	Филиппины
Венесуэла	Косово	Оман	Финляндия
Вьетнам	Коста-Рика	Пакистан	Франция
Гаити	Куба	Палестина	Хорватия
Гамбия	Кыргызстан	Панама	ЦАР — Центральноафриканская Республика
Гватемала	Лаос	Парагвай	Чад
Гвинея	Латвия	Перу	Черногория
Германия	Ливан	Польша	Чехия
Гондурас	Ливия	Португалия	Чили
Гонконг	Литва	Пуэрто-Рико	Швейцария
Греция	Люксембург	Российская Федерация	Швеция
Дания	Мавритания	Руанда	Шри-Ланка
Доминиканская Республика	Македония	Румыния	Эквадор
Египет	Малайзия	Саудовская Аравия	Эстония
Зимбабве	Мали	Сенегал	Эфиопия
Израиль	Мальдивы	Сербия	Южно-Африканская Республика
Индия	Мальта	Украина	Ямайка
Индонезия	Норвегия	Сингапур	Япония