

## ПАМЯТКА

### ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в настоящей Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность Вашей банковской расчетной карты (далее – Карта), ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Карты.

Карта платежной системы Visa International АО КБ «ЮНИСТРИМ» (далее – Банк) является собственностью Банка, предоставлена Вам во временное пользование, не подлежит передаче третьим лицам, и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия.

#### 1. Общие положения и рекомендации

##### 1.1. Описание

Банковская расчетная карта (далее – Карта) – это вид платежной карты, предназначенной для совершения операций, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств, находящихся на банковском счете Клиента.

Расчеты по Карте могут осуществляться в пределах средств, размещенных Вами.

Карта предназначена для оплаты товаров и услуг в торговых и сервисных организациях, а также в Интернет-магазинах, в которых размещена эмблема VISA, и для получения наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных, на которых размещена эмблема VISA. Также Картой можно оплачивать различные услуги (мобильная связь, услуги Интернет-провайдеров, жилищно-коммунальные и прочие услуги) с использованием системы Интернет-банк и в банкоматах, поддерживающих подобную функцию.

##### 1.2. Получение Карты и ПИН-конверта

1.2.1. Вместе с Картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при проведении операций в банкоматах, в кредитных учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торговых/сервисных организациях.

1.2.2. При получении ПИН-конверта убедитесь, что конверт, в котором содержится ПИН-код, не имеет признаков вскрытия. В противном случае необходимо сразу же сообщить об этом работнику Банка. При получении Карты обязательно распишитесь шариковой ручкой на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи. В противном случае Вам может быть отказано в обслуживании в пунктах выдачи наличных и торговых/сервисных организациях. Наличие подписи также поможет снизить риск использования Карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

1.2.3. С целью контроля и предотвращения последствий мошеннических действий при попытке снятия денежных средств со счета электронных денег (далее – СЭД) с использованием Карты или ее реквизитов при оформлении карты в обязательном порядке подключается услуга оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений.

##### 1.3. Хранение и использование Карты

1.3.1. Полученный Вами при выдаче Карты ПИН-код необходимо запомнить, после чего конверт следует уничтожить. Если запоминание ПИН-кода является затруднительным, запишите его в неявном виде. Во избежание использования Вашей Карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты в месте, недоступном для третьих лиц, в том числе родственников. Не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных существует риск со стороны третьих лиц совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем СЭД.

1.3.2. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее

влаги. Не оставляйте Карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните Карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите Карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте Карту. Помните, что ПИН-код не может быть затребован у Вас ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах кредитных и торговых/сервисных организаций).

1.3.3. Никогда не сообщайте никому данные о Вашей Карте, даже если Вам позвонили и назвали представителем торговой/сервисной организации, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по СЭД Вашей Карты. Предъявляйте Карту, сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

1.3.4. Ни при каких обстоятельствах не передавайте Вашу Карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на Карте нанесены Ваши фамилия и имя, Картой можете пользоваться только Вы.

1.3.5. Не рекомендуем Вам отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в таких письмах (включая ссылки на сайт Банка), так как они могут вести на сайты-двойники с целью обманным путем получить у Вас информацию о Вас и Вашей Карте. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (телефона, факса, интернет-сайтов, интернет-банка, обычной и электронной почты), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

1.3.6. Не оставляйте Вашу Карту в автомобиле, гостиничном номере, и прочих местах, где посторонние имеют возможность получить ее данные или скопировать Вашу подпись.

1.3.7. Регулярно получайте выписки по Вашему СЭД и контролируйте все операции, совершенные с использованием Карты или ее реквизитов.

1.3.8. Перед поездкой за рубеж или в другой город, рекомендуем Вам заранее проверить работу Карты в банкомате и убедиться в достаточности средств на счете и не заканчивается ли срок ее действия.

## **2. Рекомендации при совершении операций с использованием Карты в банкомате**

### **2.1. Общие рекомендации по выбору банкомата**

2.1.1. Старайтесь осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в государственных учреждениях, отделениях банков, в охраняемой зоне).

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

2.1.3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

### **2.2. Меры предосторожности при использовании банкомата**

2.2.1. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств (выступающих накладок), расположенных на клавиатуре в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема Карт. В случае если клавиатура или место для приема Карт банкомата покажутся Вам подозрительными, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях работникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

2.2.2. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах. Не набирайте ПИН-код на виду у третьих лиц и не позволяйте себя отвлечь (не пользуйтесь также мобильным телефоном) при проведении операции с банкоматом.

2.2.3. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, в том числе стоящие за вами в очереди к банкомату, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой. Будьте внимательны при вводе ПИН-кода. Помните, что если Вы введете ПИН-код неверно три раза подряд, Карта будет заблокирована, и ее дальнейшее использование станет невозможным до разблокирования.

2.2.4. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат (возможно, Вы вставляете ее не той стороной). Если все же Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

2.2.5. Инструкции по пользованию банкоматом будут последовательно появляться на его экране. Дождитесь возврата Карты и заберите ее из устройства. В случае если Вы не заберете Карту в течение 20–40 секунд после возврата, в целях безопасности Карта будет задержана банкоматом как забытая. В момент получения денежных средств не отвлекайтесь на телефонные звонки и разговоры, чтобы не стать жертвой мошеннических действий. Дождитесь выдачи денег, заберите и пересчитайте их. В случае если Вы не заберете деньги в течение 20-40 секунд после выдачи, в целях безопасности деньги будут задержаны банкоматом как забытые. Возьмите распечатанную квитанцию при ее запросе, не оставляйте ее в банкомате.

2.2.6. Если при проведении операций банкомат не возвращает Карту или не выдает денежные средства, следует немедленно, не отходя от банкомата, позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также незамедлительно обратиться в свой Банк и следовать инструкциям работника Банка. Особенно осторожно необходимо относиться к предложениям помощи со стороны незнакомых лиц в случае некорректной работы банкомата. Как правило, таким образом действуют мошенники.

2.2.7. 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» или «Cancel», и дождаться возврата Карты.

2.2.8. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по СЭД.

**Важно:** при использовании Карты в банкомате возможно взимание комиссии. Комиссия, установленная банком, выпустившим Карту (банк-эмитент), отражена в Тарифах Банка. Дополнительно банк – владелец банкомата может взимать комиссию за совершение операции. Размер комиссии, установленный кредитной организацией – владельцем банкомата и взимаемой ею в дополнение к комиссиям, взимаемым банком-эмитентом, выводится на экран банкомата и отражается в чеке.

### **2.3. Порядок пользования банкоматом**

2.3.1. Перед использованием Банкомата Держатель обязан убедиться в том, что данный Банкомат обслуживает карты платежной системы, к которой относится выданная ему банковская карта (на Банкомате размещаются логотипы соответствующей платежной системы), а также по возможности ознакомиться с инструкцией по пользованию Банкоматом, либо проконсультироваться с работниками Банка-партнера. Язык сообщений Банкомата выбирается Держателем в начальном диалоге.

2.3.2. 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 Банковскую карту.

2.3.3. При проведении операций в Банкомате Держатель должен своевременно забрать возвращаемую Банковскую 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 возврата Банковской карты и/или денежных средств, не извлеченных из Банкомата в течение указанного времени, так как ими могло неправомерно завладеть третье лицо.

2.3.4. Если Банкомат задержал Банковскую карту, Держатель должен срочно ее заблокировать путем обращения в Банк и далее подать заявление на её перевыпуск в отделении Банка.

2.3.5. При задержании Банкоматом банковской карты или денежных средств, Держатель должен обратиться в Банк-партнер, обслуживающий данный Банкомат, или в Банк. После возврата Банковской карты, изъятой Банкоматом, необходимо уведомить об этом Банк, иначе Банковская карта может быть изъята повторно.

2.3.6. 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.

2.3.7. 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 сумму, указанную на Банкомате или ограниченную Лимитом авторизации. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме.

2.3.8. Набор услуг и возможность предоставления информации о состоянии Счета определяются Банком-партнером.

### **3. Рекомендации при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

3.1.1. Не используйте Карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Не передавайте Карту другому лицу, за исключением кассира, при ее использовании в качестве средства платежа. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте. При этом действия кассира с Вашей Картой должны быть у Вас на виду.

3.1.2. Перед использованием карты в торгово-сервисном предприятии убедитесь, что на оборотной стороне Вашей карты стоит Ваша подпись, в противном случае Вам может быть отказано в проведении операции. Кассир торгового/сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по Карте. Также от вас могут потребовать подписать чек и/или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть (например, прикройте клавиатуру для ввода ПИН-кода другой рукой).

3.1.3. При совершении операции проверяйте правильность суммы и валюты, указанной на чеке (слипе). Поставив подпись на чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашего СЭД. Не забудьте получить копию оформленного чека. Сохраняйте все копии чеков.

3.1.4. Перед оплатой товаров (услуг) Держатель сообщает служащему (кассиру) Торговой точки о том, что будет производить оплату по Карте, и передает ему Банковскую карту (по команде кассира вставляет карту в POS-терминал).

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

3.1.6. При проведении операций оплаты за пределами РФ Клиент должен внимательно следить за действиями служащего (кассира) Торговой точки при вводе информации в платёжный терминал. Рекомендуется выбирать для оплаты товаров и услуг только основную валюту страны пребывания (в случаях предоставления терминалом такого выбора), в противном случае при проведении расчётов может возникать двойная или тройная конвертация, а также дополнительная комиссия Банка-эквайера, что в комплексе ведёт к дополнительным расходам Клиента.

3.1.7. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции, получите чек с отменой операции и убедитесь в том, что торговым/сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

3.1.8. Сохраняйте все чеки (слипы). Не выбрасывайте слипы и чеки, на которых отображен полный номер Карты.

3.1.9. В случае изъятия Карты в торговой сети или Пункте выдачи наличных требуйте документ, подтверждающий изъятие, с указанием даты, времени и причины изъятия, а также незамедлительно позвоните в Банк и следуйте инструкциям работника Банка.

3.1.10. Обращаем Ваше внимание, что сумма и валюта операции на день ее совершения могут отличаться от суммы и валюты этой операции, представленной к списанию с СЭД на другой день. Если при этом валюта СЭД отличается от валюты, в которой операция была представлена к списанию с Банка участниками расчетов (в том числе в случае осуществления Держателем операции в валюте, аналогичной валюте СЭД), то списанная сумма конвертируется по обменному курсу, установленному Банком на день списания. При этом обменный курс на день списания суммы операции с СЭД может не совпадать с обменным курсом на день ее совершения. В связи с этим возможно снижение остатка на СЭД ниже разрешенного (превышение платежного лимита – технический овердрафт) в случае увеличения курса валюты операции по отношению к курсу валюты СЭД.

3.1.11. 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 Банковской карты через Терминал, так как это приведет к уменьшению суммы доступного Расходного лимита, повторному оформлению и списанию со Счета суммы платежа.

3.1.12. При списании со Счета суммы большей, чем стоимость покупки (услуги), либо при отказе Держателя от приобретения товара (услуги) после совершения платежа с использованием Банковской карты Держатель в случаях, предусмотренных действующим законодательством страны, в которой расположена Торговая точка, а также в случаях проведения операции в валюте, отличной от основной валюты расчетов страны пребывания клиента и несогласия последнего с этим, Держатель вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) Торговой Точки. В этих случаях Держателю следует получить от Торговой точки и сохранить Документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер Банковской карты, дату и время совершения отмененной операции, Код авторизации, сумму операции и сумму возврата).

3.1.13. После совершения операции Держателю необходимо получить карту у служащего (кассира) или самостоятельно забрать из терминала.

3.1.14. Рекомендуются внимательно следить за действиями служащего (кассира), не упускать карту из поля своего зрения и не позволять служащему (кассиру) уносить карту в другое помещение (в особенности это касается кафе и ресторанов).

3.1.15. Особо внимательным Держателю необходимо быть при совершении операций оплаты в странах Юго-Восточной Азии и на территории США.

#### **4. Оплата услуг с использованием Банковских карт в Платежном терминале**

4.1.1. При оплате услуг с использованием Банковских карт Клиент в качестве подтверждающего документа осуществления операции получает чек. В случае необходимости получения подтверждающего документа с подписью сотрудника и печатью Банка по выполненной операции Клиенту необходимо обратиться в ближайший офис Банка и предъявить чек.

4.1.2. В случае возникновения технического сбоя в Платежном терминале (операция не завершилась, не выдался чек), Клиент может обратиться в ближайший офис Банка и написать претензию по форме Банка по возникшей ситуации. В случае не поступления денежных средств, перечисленных посредством Платежного терминала, организации, предоставляющей услуги, Клиенту необходимо обратиться в офис Банка, с чеком, подтверждающим данную операцию.

4.1.3. Банк не несет ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств, возникших в рамках предоставления услуг через Платежный терминал, если такое неисполнение и/или ненадлежащее исполнение произошло по вине Клиента и/или иных участников расчетов. Банк не несет ответственности за ненадлежащее исполнение Клиентом обязательств перед получателями переводов, в случае недостоверности предоставленной Клиентом информации. Вся ответственность за ошибочно введенные реквизиты в Платежном терминале при осуществлении операции возлагается на Клиента. Банк не осуществляет розыск и возврат Клиенту денежных средств, внесенных/направленных по ошибочно указанным Клиентом реквизитам.

#### **5. Рекомендации при совершении операций с использованием реквизитов Карты через сеть Интернет**

5.1.1. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о Карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

5.1.2. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для совершения мошеннических операций.

5.1.3. Рекомендуем совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуем сохранять на нем персональные данные и другую информацию.

5.1.4. 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.

5.1.5. Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей Карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов Карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации Карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код Карты другим лицам, в том числе работникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

**Важно:** при использовании Карты для оплаты в сети Интернет от Вас могут потребовать ввести следующие данные:

- номер Карты;
- срок действия Карты;
- имя и фамилия в латинской транслитерации, напечатанные/выдавленные на лицевой стороне Карты (в отдельных случаях имя и фамилия могут не выдавливаются на Карте, в таком случае следует помнить правильность написания этих данных, указанных в заявлении на выпуск Карты);
- специальный защитный код (CVV2), состоящий из 3 цифр, напечатанный на обратной стороне Карты (на Карте Visa Virtuon данный код нанесен на лицевую часть Карты в правой части Карты). Операции по Картам Банка в сети Интернет без ввода кода CVV2 запрещены по всем Картам.

**Очень важно:** требование указания других сведений о Вашей Карте (ПИН-код, Кодовое слово, пароли для использования в Интернет-банке) свидетельствует о попытке совершения мошеннических действий с Вашей Картой.

5.1.6. При оплате покупок в Интернете при помощи Карты лучше использовать отдельную Карту, предназначенную для этой цели. Денежные средства на нее рекомендуется переводить непосредственно перед совершением покупки (например, через Интернет-банк) и в минимально необходимом объеме.

5.1.7. Все Карты Банка подключены к сервису безопасных интернет-платежей 3D Secure. Рекомендуем Вам пользоваться сайтами, который поддерживают этот сервис. На экране интернет-



магазина должен присутствовать логотип

5.1.8. Сервис 3D Secure заключается в том, что при оплате Картой покупок/услуг в интернет-среде, на Ваш мобильный телефон поступит SMS сообщение с одноразовым кодом, который необходимо ввести в специальное поле, которое появится на экране интернет-магазина. Не рекомендуем Вам пользоваться сайтами, не поддерживающими сервис 3D Secure.

5.1.9. В соответствии с Условиями предоставления и использования банковских карт АО КБ «ЮНИСТРИМ» и в целях обеспечения Вашей финансовой безопасности Банк вправе ограничить или запретить проведение транзакций по оплате товаров и услуг на Интернет-ресурсах, по которым Банк располагает информацией о вероятных мошеннических действиях или возможности компрометации персональных данных Клиента и/или реквизитов Карты. В случае осуществления Держателем операций в сети Интернет с использованием реквизитов Банковских карт, Банк не гарантирует удовлетворения претензий по ним.

## 6. Помощь Клиенту в нештатных ситуациях

В случае если имеются предположения о получении посторонними лицами информации о ПИН-коде, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с денежными средствами на Вашем СЭД, а также если Карта была утрачена (даже на время) необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего СЭД. При обращении в Банк Вам необходимо назвать Ваше Кодовое слово, указанное Вами в заявлении на выпуск Карты. Кодовое слово используется в интересах Вашей безопасности как пароль для того, чтобы работник Банка смог убедиться, что именно Вы являетесь владельцем данной Карты. В случае необходимости работник Банка может запросить Ваши паспортные данные.

## 7. Контактная информация

**Справочно-информационный Центр телефонного обслуживания Клиентов:**

<b>8-800-333-22-44</b>	кроме Москвы и Московской области, звонок по России бесплатный
<b>+7 (495) 744-55-55</b>	для звонков из любых точек мира, звонок оплачивается по тарифам оператора связи

При невозможности связаться с Банком, например, для блокирования Карты при нахождении за рубежом, а также для экстренного решения других возникших непредвиденных ситуаций, Вы также можете обратиться в Международную платежную систему, логотип которой нанесен на Вашу Карту: **Visa International**

<b>8-800-110-1011</b>	кроме Москвы и Санкт-Петербурга, звонок по России бесплатный
<b>+7 (495) 363-2400</b>	только для звонков из Москвы и Санкт-Петербурга, звонок оплачивается по тарифам оператора связи
<b>+1 -303-967-1096</b>	звонок оплачивается по тарифам оператора связи

Сайт платежной системы VISA в России: <http://www.visa.com.ru>