

Акционерное общество Банк «Пермь»
ПАМЯТКА ДЕРЖАТЕЛЮ ПЛАТЁЖНОЙ КАРТЫ Visa

1. Общие положения

Платёжная карта является электронным средством платежа (далее – ЭСП) в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платёжных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (далее – Положение № 266-П).

Использование ЭСП осуществляется на основании договора, заключённого оператором по переводу денежных средств (далее – ОПДС) с клиентом, а также договоров, заключённых между операторами по переводу денежных средств.

ОПДС, в соответствии с ч.1 ст.11 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О Национальной платёжной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ), являются: 1) Банк России (не осуществляет эмиссию ЭСП); 2) кредитные организации, имеющие право на осуществление перевода денежных средств; 3) государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)» (далее по тексту – банк/банки).

При выдаче платёжной карты, совершении операций с использованием платёжной карты Банк идентифицирует её держателя в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Банк вправе осуществлять эмиссию платёжных карт следующих видов: расчётных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (п.1.5. Положения № 266-П).

Конкретные условия предоставления денежных средств для расчётов по операциям, совершаемым с использованием расчётных (дебетовых) карт, кредитных карт, порядок возврата предоставленных денежных средств, порядок документального подтверждения, предоставления и возврата денежных средств могут определяться в договоре с клиентом (п.1.8. Положения № 266-П).

Виды платёжных карт:

1.1. Расчётная (дебетовая) карта как ЭСП используется для совершения операций её держателем в пределах расходного лимита – суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счёте, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией–эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счёте денежных средств (овердрафт).

Использование обычной дебетовой карты подразумевает, что Вы располагаете только теми средствами, которые есть на Вашем банковском счете, а дебетовая карта с овердрафтом позволяет Вам проводить операции свыше той суммы, которая имеется на Вашем банковском счете.

Банковская карта Visa, эмитированная Банком - это расчетная (дебетовая) карта без овердрафта.

Обратите внимание на использование дебетовой карты с овердрафтом!

Банками допускается **овердрафт** – когда на расчётном счете клиента образуется отрицательный баланс – сумма, которая предоставляется банком под проценты.

Банки при осуществлении эмиссии расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт могут предусматривать в договоре банковского счета, кредитном договоре условие об осуществлении клиентом операций с использованием данных карт, сумма которых превышает:

- остаток денежных средств на банковском счете клиента в случае невключения в договор банковского счета условия предоставления овердрафта;
- лимит предоставления овердрафта;
- лимит предоставляемого кредита, определенный в кредитном договоре.

Расчёты по указанным операциям могут осуществляться путем предоставления клиенту кредита в порядке и на условиях, предусмотренных договором банковского счета или кредитным договором с учетом норм Положения № 266-П. При отсутствии в договоре банковского счета, кредитном договоре условия предоставления клиенту кредита по указанным операциям, погашение клиентом возникшей задолженности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации (п.2.8. Положения № 266-П).

1.2. Кредитная карта как ЭСП используется для совершения её держателем операций за счёт денежных средств, предоставленных банком–эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора. Кредитная карта позволяет её владельцу при совершении любой покупки отсрочить её оплату путем получения у банка кредита. Лимит кредитования определяется банком каждому владельцу карты на его счёте. Следует заметить, что клиент обязан вернуть банковский кредит в конкретные сроки. В случае задержки возврата банк вправе взимать заранее оговоренные с клиентом проценты за каждый день просрочки.

Банковская карта Visa, эмитированная Банком не является кредитной.

1.3. Предоплаченная карта как ЭСП используется для осуществления перевода электронных денежных средств (далее – ЭДС), возврата остатка ЭДС в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств банку-эмитенту в соответствии с требованиями Федерального закона № 161-ФЗ.

Предоплаченная карта - платёжная карта, предоставляемая клиенту оператором электронных денежных средств, используемая для перевода ЭДС, а также для осуществления иных операций (ч. 26 ст. 3 Федерального закона № 161-ФЗ).

Помимо осуществления перевода ЭДС денежные средства на предоплаченной карте (в случае непроведения банком идентификации клиента - физического лица) могут быть по его распоряжению переведены:

- на банковский счет в пользу юридических лиц, индивидуальных предпринимателей либо на банковский счет такого клиента - физического лица в случае, если он прошел процедуру упрощенной идентификации;
- направлены на исполнение обязательств клиента - физического лица перед банком;
- выданы наличными денежными средствами в случае использования предоплаченной карты при условии, что общая сумма выдаваемых наличных денежных средств не превышает 5 тысяч рублей в течение одного календарного дня и 40 тысяч рублей в течение одного календарного месяца (ч. 20 ст. 7 Федерального закона № 161-ФЗ).

Помимо осуществления перевода ЭДС денежные средства на предоплаченной карте (в случае проведения банком идентификации клиента - физического лица) могут быть по его распоряжению переведены:

- на банковский счет;
- направлены на исполнение обязательств клиента - физического лица перед банком;

- переведены без открытия банковского счета или выданы наличными денежными средствами (ч. 21 ст.7 Федерального закона № 161-ФЗ).

Банковская карта Visa, эмитированная Банком не является предоплаченной.

Оператором электронных денежных средств является кредитная организация, в том числе небанковская кредитная организация, имеющая право на осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов и связанных с ними иных банковских операций (ч. 1 ст.12 Федерального закона № 161-ФЗ).

2. Рекомендации по безопасному и эффективному использованию платёжной карты

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
1.	Раскрытие информации об основных условиях использования платёжной карты до заключения договора	<p>До заключения договора, предусматривающего совершение операций с использованием платёжной карты, банк представляет (разъясняет) клиенту следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ об участии банка в системе страхования вкладов; ▪ о полном перечне услуг, предоставляемых посредством платёжных карт; ▪ о местах обслуживания (приёма) платёжных карт, пунктах выдачи наличных денежных средств; ▪ о любых ограничениях способов и мест использования платёжных карт; ▪ о способах пополнения банковского счета; ▪ о возможной блокировке карты, происходящей по инициативе банка, с пояснением возможных причин, а также о способах её разблокировки; ▪ о размере и сроках взимания банком платы за обслуживание банковского счёта; ▪ о случаях повышенного риска использования платёжных карт; ▪ об ответственности сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора, предусматрива- 	<p>1). Определитесь с разновидностью нужной Вам карты и стоимостью её годового обслуживания.</p> <p>2). Уточните стоимость комиссий на все виды операций.</p> <p>3). В соответствии со ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ банк обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать клиента о совершении каждой операции с платёжной картой путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом; - обеспечить возможность направления ему клиентом уведомления об утрате платёжной карты и (или) о её использовании без согласия клиента; - фиксировать направление клиенту и получение от клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее 3 лет; - предоставлять клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием клиентом его платёжной карты, в порядке, установленном договором; - рассматривать заявления клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом его платёжной карты, а также предоставить клиенту

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>ющего совершение операций с использованием платёжной карты.</p>	<p>возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования электронного средства платежа для осуществления трансграничного перевода денежных средств;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возместить клиенту сумму операции после того, как клиент сообщит в установленном порядке об утрате платёжной карты и (или) проведении несанкционированной операции с её использованием; - возместить клиенту сумму несанкционированной операции, о которой клиент не был проинформирован (если банк не исполнил свою обязанность по информированию клиента); - возместить клиенту сумму несанкционированной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления уведомления в банк (при условии взаимного выполнения обязательств по уведомлению). В указанном случае банк обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования платёжной карты, что повлекло совершение операции без согласия клиента - физического лица. <p>4). В соответствии со ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ держатель платёжной карты (клиент банка) обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - незамедлительно направить в банк соответствующее уведомление (в предусмотренной договором форме), но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления о совершенной несанкционированной операции - в случае утраты платёжной карты и (или) проведения операции без согласия клиента;

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
			<p>- если банк проинформировал клиента о совершении несанкционированной операции с его платёжной картой, а клиент не направил банку соответствующее уведомление, то банк не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.</p> <p>5). В соответствии со ст.9 Федерального закона № 161-ФЗ банк вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отказать клиенту в заключении договора об использовании платёжной карты; - приостановить или прекратить использование клиентом платёжной карты на основании полученного от клиента уведомления или по инициативе банка при нарушении клиентом порядка использования платёжной карты в соответствии с договором; <p>Приостановление или прекращение использования клиентом платёжной карты не прекращает обязательств клиента и банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.</p>
1.1	<p>Раскрытие информации об основных условиях получения (использования) дебетовых карт с овердрафтом и кредитных карт</p>	<p>Банк России в письме от 17.09.2013 № 183-Т рекомендует банкам-эмитентам в доступной форме доводить до своих клиентов информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ о том, что подписываемый клиентом договор содержит элементы как договора, предусматривающего совершение операций с использованием платёжных карт, так и кредитного договора; ▪ о порядке предоставления кредита, когда кредитная карта предлагается клиенту без личного посещения банка; ▪ о порядке изменения условий предоставления кредита (размера кредитного лимита) и размера соот- 	<p>Принимайте взвешенные решения о необходимости получения (использования) дебетовых карт с овердрафтом и кредитных карт!</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		ветствующих комиссионных вознаграждений; <ul style="list-style-type: none"> ▪ о порядке взимания комиссий; ▪ о ситуациях, при которых возможно приостановление права использовать дебетовую карту с овердрафтом или кредитную карту; ▪ об ответственности клиента в случае неисполнения обязательств по возврату кредита. 	
2.	Получение платёжной карты	При получении платёжной карты на лицевой стороне необходимо проверить: <ul style="list-style-type: none"> ▪ логотип платёжной системы, ▪ тип платёжной карты, ▪ номер платёжной карты, ▪ имя владельца, ▪ дату окончания действия платёжной карты. 	<p>1). Не давайте согласия банку на получение платёжной карты по почте и на её активацию по телефону. Это обезопасит Вас от ущерба, так как при такой передаче карты она может попасть в руки третьих лиц.</p> <p>2). Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте платёжную карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на платёжной карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.</p> <p>3). Запросите у банка, выдавшего платёжную карту, адрес (для личных обращений) и номера контактных телефонов.</p> <p>4). Необходимо помнить «кодовое слово», указанное в договоре (или заявлении), на случай утраты (хищения), блокировки платёжной карты.</p> <p>5). Необходимо обеспечить сохранность своего экземпляра договора и приложений (дополнений) к нему в течение всего срока действия договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.</p>
2.1.	Подписи на платёжной карте	Получив платёжную карту, необходимо расписаться на её оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя платёжной карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования	

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		платёжной карты без Вашего согласия в случае её утраты.	
2.2.	Тарифы	<ol style="list-style-type: none"> 1). Необходимо ознакомиться с тарифами банка на выпуск и обслуживание платёжных карт. 2). Проанализируйте тарифы при использовании платёжной карты при оплате товаров и услуг, безналичных перечислениях денежных средств. 	<ol style="list-style-type: none"> 1). Обратите внимание на размер комиссии при снятии наличных в банкоматах и подразделениях банка, выдавшего платёжную карту. 2). Обратите внимание на размер комиссии в банкоматах и подразделениях других банков. 3). Уведомление об изменении размера комиссий заблаговременно размещается: <ul style="list-style-type: none"> - в местах обслуживания клиентов; - на официальном Интернет-сайте банка; - другими возможными способами (посредством рассылки сообщений на электронную почту, SMS-сообщений) в случае, если изменение размера комиссий в одностороннем порядке установлено договором, предусматривающим совершение операций с использованием дебетовых (кредитных) карт.
2.3.	Телефоны банка, выдавшего платёжную карту	<ol style="list-style-type: none"> 1). Телефон банка, выдавшего платёжную карту, указан на оборотной стороне карты (если это предусмотрено). 2). Необходимо всегда иметь при себе номера контактных телефонов банка, адрес электронной почты для осуществления информационного взаимодействия, а также номер платёжной карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и т.д., но не рядом с записью о ПИН-коде. 	<p>По всем вопросам, связанным с платёжными картами, следует обращаться:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). В службу поддержки банка, выдавшего банковскую карту. 2). В службу поддержки соответствующей платёжной системы.
2.4.	ПИН-код	Вместе с платёжной картой выдается запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН-кодом), который необходим при получении наличных денежных средств через банкоматы, а также может быть использован при получении наличных денежных средств в банковских учреждениях или при	<ol style="list-style-type: none"> 1). Храните ПИН-код отдельно от платёжной карты. 2). Не сообщайте ПИН – код любым другим лицам и не вводите его при работе в Интернете. 3). Помните, что ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров и услуг через Интернет.

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>оплате товаров и услуг в безналичном порядке.</p> <p>ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным хранить его отдельно от платёжной карты в неявном виде и недоступном месте для третьих лиц, в том числе родственников.</p>	<p>4). Имейте в виду, что некоторые банки могут потребовать ПИН-код при первичной регистрации в системе интернет-банкинга, в этом случае необходимость его ввода уточните у своего банка.</p> <p>5). Не записывайте ПИН-код на платёжной карте! Не храните в памяти мобильного телефона ПИН-код, логин, пароль, номера карт.</p> <p>6). Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты платёжной карты существует риск совершения несанкционированных операций с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.</p> <p>7). Помните, что передача третьим лицам платёжных карт и предоставление сведений о ПИН-кодах являются нарушением порядка использования ЭСП, влекущими в последующем отказ банков в возмещении денежных средств держателю по несанкционированным операциям.</p>
2.5.	<p>Общие требования к хранению и использованию платёжной карты</p>	<p>1). Будьте внимательны к условиям хранения и использования платёжной карты. Не подвергайте платёжную карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на неё влаги. Платёжную карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.</p> <p>2). Платёжную карту необходимо хранить отдельно от наличных денег и документов.</p> <p>3). С целью предотвращения несанкционированных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по платёжной карте.</p> <p>4). Не рекомендуется отвечать на электронные письма,</p>	<p>1). Оформите услугу SMS-оповещения о проведенных операциях по платёжной карте – это позволит Вам оперативно получать информацию о каждой проводимой операции по Вашей платёжной карте: оплата товаров и услуг, просмотр баланса в банкомате, снятие наличных, др.</p> <p>2). При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника банка, сообщить персональные данные или информацию о платёжной карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в банк, выдавший платёжную карту, и сообщите о данном факте.</p> <p>3). Обязательно сообщайте в банк об изменении Вашего телефона и других контактных данных.</p> <p>Если номер телефона, к которому подключён «Мобильный банк» изменился, незамедлительно обратитесь в банк.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>в которых от имени банка (в том числе выдавшего платёжную карту) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая «ссылки» на сайт банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.</p> <p>5). Осуществляйте информационное взаимодействие с банком только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, интерактивные web-сайты/порталы, обычная и электронная почта и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в банке – эмитенте банковской карты.</p>	<p>тес в банк для прекращения услуги. Отсутствие заявления на отключение услуги «Мобильный банк» является основанием для отказа банков в возмещении денежных средств держателю по несанкционированным операциям с Вашей платёжной картой!</p> <p>4) Не подключайте к «Мобильному банку» телефоны, которые Вам не принадлежат. 5) Не оставляйте свой мобильный телефон без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование мобильных банковских услуг.</p>
3.	<p>Операции с платёжной картой клиента – физическое лицо</p>	<p>Клиент - физическое лицо осуществляет с использованием платёжной карты следующие операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации (далее – РФ) или иностранной валюте на территории РФ; ▪ получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории РФ; ▪ оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте РФ на территории РФ, а также в иностранной валюте - за пределами территории РФ; ▪ иные операции в валюте РФ, в отношении которых законодательством РФ не установлен запрет (ограничение) на их совершение; ▪ иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного <u>законодательства</u> РФ. 	<p>1). Регулярно проверяйте состояние своего счета. 2). Уничтожайте копии чеков, билетов и других документов, где указан номер Вашей платёжной карты. 3). Обратите внимание, что сумма операции, совершаемой с использованием платёжной карты и суммы денежных средств, списанных с банковского счета по данной операции, могут не соответствовать (например, если операции совершались в валюте отличной от валюты банковского счета). По Вашему запросу банк должен разъяснить порядок осуществления расчётов. 4). Информация, связанная с оказанием услуг по переводу денежных средств, доводится до клиента в доступной для ознакомления форме, в том числе путем её размещения в местах обслуживания клиентов, являющихся обособленными и внутренними структурными подразделениями кредитных организаций или их банковских платёжных агентов (включая банкомат и платёжный терминал). Размещаемая информация обновляется по мере её изменения.</p>
4.	<p>Использование</p>	<p>Совершение операций с использованием платёж-</p>	<p>При работе с банкоматом:</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
	банкомата	<p>ной карты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). После выдачи банкоматом наличных денег следует незамедлительно забрать деньги и карту. 2). Следует пересчитать банкноты поштучно. 3). Дождитесь выдачи квитанции при её запросе; затем положите деньги в сумку (кошелек, карман и т.п.) и только после этого отходите от банкомата. 4). Сохраняйте распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счёту. <p>Банк России в письме от 01.03.2013 № 34-Т рекомендует в целях повышения уровня безопасности при использовании банкоматов и платёжных терминалов (далее - устройства) банками, в том числе при привлечении специализированных организаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ классифицировать места установки устройств по степени риска подвергнуться попыткам физического взлома, установки скиммингового оборудования и (или) воздействия вредоносного кода, а также совершения несанкционированных операций (далее - атаки); ▪ пересматривать классификацию мест установки устройств по мере развития технологий, в том числе технологий атак; ▪ оснащать устройства защитным оборудованием и специальным программным обеспечением, при этом их тип, комплектацию и функциональные возможности рекомендуется выбирать с учётом классификации места установки (предполагаемой установки) устройства; ▪ осуществлять на регулярной основе, в зависимости от классификации места установки устройства, 	<ol style="list-style-type: none"> 1). Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.). 2). 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 (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода). В указанном случае не используйте данный банкомат для проведения операций по карте. 3). В случае если клавиатура или место приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования платёжной карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам банка по телефону, указанному на банкомате. 4). Не пользуйтесь устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат. 5). В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом. 6). Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата. 7). Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. Прикрывайте клавиатуру свободной рукой при проведении операции с вводом ПИН-кода.

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>контроль внешнего вида устройства, включая его целостность и отсутствие несанкционированного оборудования, а также действий организаций, обслуживающих данное устройство;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ использовать системы удаленного мониторинга состояния устройства, обеспечивающие контроль надлежащего функционирования защитного оборудования и специального программного обеспечения; ▪ оборудовать устройства системами видеонаблюдения (минимум двумя видеокамерами) со сроком хранения записей видеосъемки не менее 60 календарных дней. Требования к типу и качеству систем видеонаблюдения, хранению информации, а также местам их установки (внутри или вне устройства) должны обеспечивать получение видеоизображения надлежащего качества; ▪ обеспечить обнаружение, фиксацию фактов атак и попыток их совершения и информирование о них заинтересованных участников рынка розничных платёжных услуг, а также Банка России; ▪ проводить анализ и устранять выявленные уязвимости в случаях, когда используемое устройство подверглось атакам или попыткам их совершения; ▪ совершенствовать применяемые решения и процедуры, направленные на обнаружение, фиксацию, идентификацию и предотвращение атак или попыток их совершения; ▪ осуществлять сотрудничество с иными банками, а также осуществлять на регулярной основе обмен информацией в целях развития и совершенствования безопасности устройств; ▪ размещать на экране устройства, либо в пределах прямой видимости от него, предупреждающие со- 	<p>8). Не допускайте ошибок при вводе ПИН-кода, иначе Вы рискуете заблокировать карту после трех попыток (если такое предусмотрено) ввода неправильного ПИН-кода.</p> <p>9). 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 платёжной карты.</p> <p>10). При задержке платёжной карты банкоматом или невыдаче денег, либо несоответствии выданной и запрошенной суммы, сообщите в информационно-справочную службу, указанную на банкомате, и незамедлительно обратитесь с письменным заявлением в банк.</p> <p>11). Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с платёжной картой в банкоматах</p> <p>12). Обратите внимание на наличие контактных телефонов и адреса банка, обслуживающего банкомат, которые должны быть указаны на банкомате.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>общения о необходимости соблюдения мер предосторожности при наборе персонального идентификационного номера при использовании устройства;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ устанавливать устройства в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, своих подразделениях, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и тому подобное); ▪ осуществлять крепление устройства к стене или к полу в помещениях и к фундаменту вне помещений, если это допускает его конструкция; ▪ устанавливать устройства с антивандальным исполнением корпуса и панелей; ▪ предусматривать при установке устройства возможность его безопасного использования маломобильными группами населения, людьми, с ограниченными возможностями здоровья; ▪ страховать устройства и (или) наличные денежные средства, находящиеся внутри данных устройств. 	
5.	<p>Возможность ознакомления с информацией до совершения операции</p>	<p>Информирование клиентов – держателей платёжных карт при обслуживании в банкоматах, платёжных терминалах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). Наличие на экране устройства информации о размере комиссионного вознаграждения за совершение операций с использованием платёжной карты, в дополнение к вознаграждению, установленному договором между Банком и Клиентом. 2). Наличие на экране устройства информации о процентном отношении размера комиссионного вознаграждения к сумме операции и/или фиксированного значения. 3). Наличие надписи на устройстве, что комиссия не 	<p>Отсутствие информации о комиссионном вознаграждении на экране банкоматов (платёжных терминалов) может свидетельствовать о нарушении статьи 29 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>взимается.</p> <p>4). Наличие возможности отказа совершения операции после ознакомления с информацией о размере комиссионного вознаграждения.</p> <p>5). Наличие в документе по операциям с использованием платёжной карты обязательных реквизитов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - идентификатор банкомата (платёжного терминала); - вид операции; - дата совершения операции; - сумма операции; - валюта операции; - сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения банк-эквайрер информирует держателя платёжной карты соответствующей надписью об его отсутствии); - код авторизации; - реквизиты платёжной карты. <p>Документ по операциям с использованием платёжной карты может содержать дополнительные реквизиты, установленные внутрибанковскими правилами.</p> <p>Документ по операциям с использованием платёжной карты составляется в количестве экземпляров, установленном внутрибанковскими правилами.</p>	<p>Указанные обязательные реквизиты документа по операциям с использованием платёжной карты должны содержать признаки, позволяющие достоверно установить соответствие между реквизитами платёжной карты и соответствующим счётом (физического лица, юридического лица, индивидуального предпринимателя), счётом, на котором находятся (учитываются) денежные средства, перевод которых осуществлен с использованием предоплаченной карты или кредитной карты за счет предоставляемого кредита без использования банковского счета а также между идентификаторами организаций торговли (услуг), ПВН, банкоматов и банковскими счетами организаций торговли (услуг).</p>
6.	<p>Совершение покупок (получение услуг) с использованием платёжной карты в безналичном порядке</p>	<p>При совершении покупок в торгово-сервисных предприятиях:</p> <p>1). Требуйте проведения операций с платёжной картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить ее из поля Вашего зрения.</p> <p>2). Убедитесь, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует сумме указанной на ценнике. В случае обнаружения ошибки немедленно пригласите работника торгового зала и позвоните в банк,</p>	<p>1). Не используйте платёжные карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.</p> <p>2). Сохраняйте чеки после оплаты покупок по карте до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны со счета.</p> <p>3). Сохраните чек с отказом от операции, если кассир сообщил, что операция по Вашей платёжной карте не может быть совершена.</p> <p>4). При изъятии платёжной карты в торгово-сервисном</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>где Вас проконсультируют о дальнейших действиях.</p> <p>3). Не подписывайте чек (слип), в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название торговой точки.</p> <p>4). Потребуйте возврата денег и получите чек на списание и возврат в случае, если с Вас ошибочно списали деньги.</p> <p>5). Для предотвращения несанкционированных действий по списанию всей суммы денежных средств установите с банком предельный лимит либо запрет на совершение в торговой сети операций с неперсонифицированной картой (на которой отсутствуют реквизиты держателя карты) без использования ПИН-кода.</p> <p>6). В случае если при попытке оплаты платёжной картой имела место «неуспешная» операция, сохраните один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.</p>	<p>предприятию потребуйте акт об изъятии карты с указанием даты, времени и причины изъятия и оперативно обратитесь в банк за консультацией о дальнейших действиях.</p> <p>5). При совершении операций с платёжной картой не выпускайте её из поля Вашего зрения.</p> <p>6). Помните, если торговая или сервисная точка принимает к оплате платёжную карту конкретной платёжной системы, то она должна принимать её независимо от банка-эмитента.</p>
7.	<p>Возврат товаров (отказ от услуги) в торгово-сервисных предприятиях, ранее оплаченный с использованием платёжной карты</p>	<p>Банк России в письме от 01.08.2011 № 112-Т рекомендует банкам осуществлять возврат денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платёжной карты, следующим образом:</p> <p>1). При возврате товара (отказе от услуги) физическим лицом в торгово-сервисном предприятии (далее – ТСП), ранее оплаченного с использованием платёжной карты, банк-эквайер, предоставляющий услуги по оплате товаров (услуг) посредством платёжных карт в данном ТСП, не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления в данный банк реестра операций или электронного журнала, содержащего ин-</p>	<p>При возврате товара (отказе от услуги), ранее оплаченного с использованием платёжной карты, денежные средства будут Вам возвращены также и в случае утраты платёжной карты, смены номера платёжной карты при её перевыпуске, закрытия банковского счёта, открытого для совершения операций с использованием платёжной карты и т.д., в соответствии с внутрибанковскими правилами банка.</p>

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>формацию о возврате товара (отказе от услуги), осуществляет возврат денежных средств в адрес банка-эмитента.</p> <p>2). Банк-эмитент на основании реестра операций или электронного журнала, содержащего информацию о возврате товара (отказе от услуги), а также в соответствии с внутрибанковскими правилами и договором между банком-эмитентом и физическим лицом – держателем платёжной карты восстанавливает расходный лимит расчетной (дебетовой) карты, лимит кредитной карты, установленный в соответствии с условиями кредитного договора, лимит предоплаченной карты и обеспечивает возможность совершения операций с её использованием с учетом восстановленного лимита данной карты не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в банк-эмитент указанного реестра операций или электронного журнала.</p>	
8.	Информирование о моменте исполнения перед банком обязательств по кредиту	Во избежание возникновения просроченной задолженности по кредиту и процентам по нему, банк доводит до сведения клиента оптимальные сроки совершения операций по погашению кредита (процентов по кредиту).	При погашении кредитов (процентов по кредиту) платёжной картой через банкомат, желательно осуществлять это заблаговременно (заранее, за 1-2 дня до наступления срока погашения кредита).
9.	Интернет – платежи	<p>При оплате покупок в сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу. - не сообщайте данные или информацию о платёжной карте (банковском счете) через сеть Интернет (например, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия платёжной карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные). - с целью предотвращения несанкционированных опе- 	

№ п/п	Наименование действий	Рекомендации	Внимание!
1	2	3	4
		<p>раций по снятию всей суммы денежных средств с банковского счёта заведите отдельную платёжную карту только для указанной цели.</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг. <p>В целях безопасного проведения платежей клиенту необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - совершать платежи только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных; - установить на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление. Это защитит от проникновения вредоносного программного обеспечения; - осуществлять, предоставляемую банком в соответствии с Договором аутентификацию клиента (например, многофакторную или динамическую аутентификацию); - использовать, доводимые банком, одноразовые пароли (коды подтверждения) для подтверждения операций. - устанавливать лимиты операций с использованием сети «Интернет», управлять лимитами (например, максимальный размер операции, определение списка возможных получателей денежных средств, запрет на совершение операций с отдельными счетами и т.п.); - использовать (подключить) услугу информирования о проведенных операциях, неудачных попытках осуществления платежей (SMS-сообщения, другие каналы связи). 	<p>Убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершать покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.</p> <p>В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные, а после завершения всех операций убедитесь, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузите в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).</p> <p>При этом пароли (коды подтверждения) должны доводиться банком до клиента в совокупности с информацией о совершаемой операции (например, сумма операции, получать и т.п.) и доставляться по альтернативному каналу связи, например, через SMS-сообщения.</p> <p>По всем вопросам, связанным с проведением платежей с использованием сети «Интернет» обращайтесь в банк (службу поддержки банка – колл-центр).</p>

Памятка подготовлена на основании: Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе», Положения Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платёжных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с учетом указания Банка России от 14.01.2015 № 3532-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 24.12.2006 № 266-П); писем Банка России: от 02.10.2009 № 120-Т О памятке "О мерах безопасного использования банковских карт", от 22.11.2010 № 154-Т «О рекомендациях по раскрытию информации об основных условиях использования банковской карты и о порядке урегулирования конфликтных ситуаций, связанных с её использованием», от 24.03.2011 № 39-Т «Об организации деятельности кредитными организациями по информированию держателей платёжных карт о комиссионном вознаграждении», от 01.08.2011 № 112-Т «О возврате денежных средств за товар (услугу), ранее оплаченный с использованием платёжной карты», от 08.06.2011 № 85-Т «О Рекомендациях кредитным организациям, осуществляющим переводы денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковского счета в зарубежные страны, в том числе через системы денежных переводов», от 14.12.2012 № 172-Т «О рекомендациях по вопросам применения статьи 9 Федерального закона «О Национальной платежной системе»», от 01.03.2013 № 34-Т «О рекомендациях по повышению уровня безопасности при использовании банкоматов и платёжных терминалов», от 05.08.2013 № 146-Т «О рекомендациях по повышению уровня безопасности при предоставлении розничных платёжных услуг с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от 17.09.2013 № 183-Т «О предложениях кредитными организациями расчетных (дебетовых) карт с овердрафтом и кредитных карт клиентам», от 20.12.2013 № 249-Т «О предоставлении клиентам-физическим лицам информации об особенностях оказания услуг по переводу электронных денежных средств».