

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ЩОДО ЇХ ВИКОРИСТАННЯ

Дотримання цих рекомендацій дасть можливість держателям платіжних карток зменшити можливі ризики фінансових втрат під час здійснення операцій із використанням платіжної картки, а також сприяти надійному зберіганню та безпеці розрахунків.

Рекомендації діють в частині, що не суперечать правилам користування платіжною картою відповідної платіжної системи і поширюються на всі платіжні картки, емітовані Банком.

Загальні рекомендації:

1. Під час отримання платіжної картки в Банку перевірте особисті дані, термін дії, цілісність ПІН-конверта (при наявності).

2. Поставте власний підпис на зворотному боці платіжної картки (на спеціально відведеній смузі, що призначена для підпису держателя). Це зменшить вірогідність використання картки без вашої згоди або в разі її втрати.

3. Будьте уважні до умов зберігання та використання платіжної картки, не піддавайте картку механічним, температурним та електромагнітним діям, а також уникайте потрапляння на неї вологи.

4. Запам'ятайте ПІН та зберігайте його окремо від платіжної картки та гаманця в недоступному для сторонніх осіб місці.

5. Не зберігайте ПІН на смартфоні та планшеті.

6. Рекомендовано змінювати ПІН до картки 1 раз на три місяці або ситуативно, якщо виникла підозра, що ще хтось може його знати.

7. Не слід передавати платіжну картку іншим особам (у тому числі родичам, знайомим). Персоніфіковану платіжну картку (що містить прізвище та ім'я фізичної особи) має право використовувати виключно та фізична особа, яка її отримала.

8. Для отримання платежу на картку достатньо повідомити лише 16-значний номер картки. Не розголошуйте та не повідомляйте CVV/CVC-код (три цифри на звороті картки), термін дії картки, ПІН, одноразові паролі банків та мобільних операторів, власні персональні дані або будь-яку іншу інформацію, що стосується платіжної картки на вимогу сторонніх осіб (у тому числі й працівників банку). У разі виникнення такої ситуації одразу телефонуйте до Банку та повідомте про цей факт (телефон Контактного центру Банка зазначено на зворотній стороні картки).

9. Запам'ятайте, що розголошення ПІН, персональних даних, реквізитів платіжної картки чи її втрата суттєво підвищує ризик здійснення незаконних дій з боку третіх осіб та сприяє зникненню коштів з Вашого рахунку.

10. Ніколи не передавайте реквізити платіжної картки через відкриті канали інформаційного обміну: електронну пошту, смс, соціальні мережі, чати тощо.

11. Не слід відповідати на електронні листи, телефонні дзвінки та смс-повідомлення, у яких ніби від імені Банку пропонується надати персональні дані (такі листи в 90% випадків розсилаються шахраями та зловмисниками), а також відкривати посилання, зазначені в таких «листах-розсилках» (сторінки/ сайти/ портали, у тому числі включаючи офіційну сторінку Банку), оскільки це можуть бути підробні (сторінки-двійники), з використанням яких можуть здійснюватися незаконні дії/сумнівні операції з використанням даних вашої платіжної картки.

12. Для забезпечення безпеки та в цілях інформаційної взаємодії з Банком рекомендуємо використовувати виключно ті реквізити засобів зв'язку (мобільних, стаціонарних телефонів,

факсів, сторінок у мережі інтернет (сайтів/порталів), пошти/електронної пошти тощо), які зазначені в документах, отриманих безпосередньо в Банку.

13. Банк ніколи не здійснює запити та/або телефонні дзвінки своїм Клієнтам – Держателям платіжних карток щодо перевірки реквізитів виданої платіжної картки або уточнення персональних даних (серія, номер паспорта, ідентифікаційний номер, персональний пароль, ПІН до картки, номер мобільного телефону, тощо), а також не запитує паролі отримані Держателем в смс-повідомленнях.

14. Взаємовідносини Банку та Клієнта за операціями з використанням платіжних карток устанавлюються укладеним між ними Договором.

15. Контроль за рухом і цільовим використанням коштів за рахунком здійснюється Клієнтом самостійно. Банк не контролює їх цільове використання.

16. Для контролю руху коштів за рахунком, рекомендуємо щомісяця отримувати, (у паперовому вигляді на відділенні за запитом або в електронному вигляді через обрані канали комунікації), виписку за Вашим рахунком.

17. Перед тим, як поїхати за кордон, перевірте термін дії картки та переконайтеся, що у Вас достатньо коштів на рахунку. Платіжні операції по рахунку здійснюються в межах залишку коштів на Вашому рахунку та/або доступного кредитного ліміту/овердрафту. Також доцільно переконатись, що всі Ваші обов'язкові платежі за обслуговування зроблені вчасно.

18. З метою безпеки проведення розрахунків з використанням платіжних карток, Банк має право встановити ліміти, а саме: регламентувати суми операцій, що здійснюються за допомогою платіжної картки за визначений період, та змінювати їх без додаткового повідомлення Клієнта. У країнах із високим ризиком шахрайства Банком можуть бути встановлені додаткові обмеження на проведення операцій із використанням платіжних карток.

19. Клієнт може сам встановлювати індивідуальні ліміти по своїй картці та обмежувати суми операцій.

20. Інші банки/фінансові установи, що обслуговують операції з використанням платіжних карток, в окремих випадках можуть встановлювати власні ліміти (обмеження) щодо сум готівкових та безготівкових операцій, комісійні та винагороди. Банк не несе відповідальності за такі дії третіх сторін.

Використання платіжної картки в банкоматах.

21. Рекомендуємо здійснювати операції з використанням платіжних карток в банкоматах, які встановлені в безпечних місцях: ті, що встановлені в холах чи біля відділень банків, в людних та добре освітлених місцях.

22. Не використовуйте пристрої, які потребують введення ПІН-коду для доступу в приміщення, де розташований банкомат. ПІН вводиться безпосередньо на клавіатурі банкомату або інформаційно-платіжному терміналі.

23. Перед використанням банкомата огляньте його щодо наявності додаткових приладів, які не відповідають його конструкції та розташовані в місці набору ПІН-коду, та в місці (отвір), призначеному для приймання карток (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-коду). У разі виявлення зазначеного не використовуйте такий банкомат.

24. Якщо клавіатура або місце для приймання карток банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, не використовуйте його для здійснення операцій з використанням платіжної картки і повідомте про це банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.

25. Не застосовуйте фізичну силу, щоб вставити платіжну картку в отвір призначений для приймання карток. Якщо платіжна картка легко не вставляється, то не використовуйте такий банкомат.

26. При здійсненні операцій в банкоматі необхідно бути уважним, не відволікатись та не приймати допомогу сторонніх осіб (не співробітників Банку).

27. Набирайте ПІН таким чином, щоб особи, які перебувають поруч, не змогли його побачити. Під час набору ПІН-коду прикривайте клавіатуру рукою.

28. Якщо банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, мимоволі перезавантажується), відмовтесь від послуг такого банкомата, відмініть поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку "Відміна" (чи "CANCEL") і дочекайтесь повернення платіжної картки.

29. В разі невірного введення ПІН-коду три рази поспіль, при спробі наступного введення ПІН-коду, картка блокується. Для розблокування картки необхідно зателефонувати до Контактного центру Банку.

30. Якщо при спробі провести операцію картку було вилучено банкоматом, необхідно зателефонувати до Банку для блокування та перевипуску картки.

31. Під час отримання готівки в банкоматі не можна зволікати та швидко забирати кошти з лотка та картку з картоприймача так як цей час є обмеженим (до 30 секунд). По закінченні цього терміну картка та/або гроші можуть бути затримані банкоматом.

32. Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що платіжна картка була повернена банкоматом.

33. При отриманні готівки в банкоматі сума може обмежуватися кількістю купюр, яку можна отримати одноразово, або умовами банку, що обслуговує банкомат. Велику суму готівки рекомендовано знімати в касі Банку, завчасно замовивши необхідну суму.

34. Роздруковані банкоматом чеки потрібно зберігати для звірки зазначених у них сум з випискою про рух коштів на картковому рахунку.

35. Не слід проводити ніяких дій за підказками третіх осіб, а також не приймайте від них допомоги під час здійснення операцій в банкоматі.

36. Не здійснюйте операції в банкоматах/ терміналах самообслуговування, якщо Вам не зрозуміле його меню або інформація на екрані. Також не слід використовувати банкомати та термінали, якщо на них містяться невідомі пристрої та ті, що розташовані в підозрілих неосвітлених місцях.

Використання платіжної картки для оплати товарів та послуг

37. Під час оплати товарів та послуг з використанням платіжної картки в торгівельно-сервісних підприємствах, необхідно завжди тримати картку у полі зору для контролю за діями продавця або касира торгівельного закладу, а при введенні ПІН-коду картки необхідно закривати клавіатуру платіжного терміналу так, аби треті особи, які перебувають у безпосередній близькості від вас, не могли його побачити.

38. При здійсненні операції оплати товарів та послуг з використанням платіжної картки, потрібно перевірити чек (квитанцію) платіжного терміналу та підписати його (якщо операція не підтверджувалась введенням ПІН-коду). Якщо в чеку (квитанції) сума не проставлена, такий документ підписувати не можна.

39. Забороняється під час здійснення безготівкових розрахунків передавати платіжну картку або чек для підпису третім особа.

40. Не використовуйте платіжну картку в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо торговець/продавець/касір (у ресторані, магазині, на АЗС тощо) викликав у вас недовіру.

41. Розрахунки з використанням платіжної картки мають виконуватися тільки у вашій присутності. Це забезпечить зниження ризику неправомірного отримання ваших персональних даних, зазначених на платіжній картці.

42. Якщо товар повернуто або послуга отримана не в повному обсязі, торгівельно-сервісне підприємство (заклад) повинен надати зворотний (кредитовий) чек (квитанцію) на суму, що має бути повернена на Ваш рахунок. Такий чек (квитанція) має зберігатися до моменту повернення коштів на рахунок.

43. Якщо під час спроби здійснити оплату товарів або послуг з використанням платіжної картки не вдалося здійснити успішно операцію, то необхідно зберігати один примірник виданої терміналом квитанції для перевірки відсутності зазначеної операції у виписці про рух коштів за картковим рахунком.

44. У випадках вилучення платіжної картки третіми особами відповідно до законодавства України, вимагайте у особи, що вилучає платіжну картку, розписку про її вилучення.

45. Банк не несе відповідальність за якість товарів і послуг, отриманих за допомогою платіжної картки, за відмову Торговця прийняти картку та за ліміти чи обмеження встановлені третьою стороною при проведенні операцій з використанням платіжної картки, які можуть стосуватись інтересів Клієнта.

46. Пам'ятайте, що платіжна картка – це ключ до Вашого рахунку, не залишайте її без нагляду.

Використання платіжної картки в мережі Інтернет.

47. При здійсненні операцій в інтернеті ПІН-код до платіжної картки не використовується. Якщо сайт при проведенні будь-яких дій з картою запитує ввести ПІН-код до картки, необхідно залишити даний сайт задля уникнення компрометації картки.

48. Не повідомляйте інформацію про платіжну картку або рахунок через мережу Інтернет, наприклад ПІН, паролі доступу до рахунків, термін дії платіжної картки, кредитні ліміти, персональні дані, одноразові паролі банків та мобільних операторів, тощо.

49. Необхідно використовувати сторінки в мережі інтернет (сайти/портали) тільки відомих і перевірених інтернет-магазинів.

50. Перевірити сайт на якому є намір здійснити купівлю товарів чи послуг можна за допомогою спеціального сервісу "STOP FRAUD" Кіберполіції - <https://cyberpolice.gov.ua/stopfraud/> або сервісу "Black List" Асоціації "ЄМА" - <https://www.ema.com.ua/blacklist>.

51. Не слід вводити дані платіжної картки на сайтах, які пропонують участь у різноманітних акціях з подальшою виплатою нагороди на картку. Як правило, такі сайти створюють шахраї для збору інформації про карту та її власника з подальшим використанням в незаконних операціях.

52. Рекомендуємо не сканувати QR-коди на сторінках/сайтах, що викликають підозру.

53. Обов'язково переконайтесь у правильності зазначення адреси сторінок у мережі інтернет (сайтів/порталів), до яких підключаєтесь і через які збираєтесь здійснювати оплату товарів (послуг), оскільки схожі адреси можуть використовуватися для здійснення незаконних дій або сумнівних операцій з використанням персональних даних платіжної картки.

54. Рекомендуємо здійснювати оплату товарів (послуг), придбаних через мережу Інтернет, тільки зі свого комп'ютера з метою збереження конфіденційності персональних даних та/або інформації про рахунок. Якщо оплата товару (послуги) здійснюється через сторонній комп'ютер, рекомендуємо після завершення всіх розрахунків переконатися, що персональні дані та інша інформація не збереглася (знову відкривши сторінку продавця, на якій здійснювалась оплата товару).

55. Слід встановити на свій комп'ютер антивірусне програмне забезпечення і регулярно здійснювати його оновлення та оновлення інших програмних продуктів (операційної системи, прикладних програм). Це захистить вас від проникнення неліцензійного програмного забезпечення (вірусів).

Дії при втраті, крадіжці, компрометації платіжної картки.

56. У разі виникнення будь-яких нестандартних ситуацій з використанням Картки під час розрахунку за товари (послуги) або під час отримання готівки, втрати, викрадення, виявлення незаконного використання платіжної картки тощо, необхідно негайно повідомити про це Банк за цілодобовим номером телефону 0 800 60 22 22, (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів на території України) або + 38 044 224 66 76 (для дзвінків із-за кордону). Банк вправі вести запис телефонних розмов Клієнта при зверненні в Банк, а також використовувати такі записи для підтвердження фактів та змісту таких звернень.

57. Слід зазначити, що відповідальність за всі операції, здійснені з використанням втрачених/ викрадених/ скомпрометованих платіжних карток, здійснені після втрати/ крадіжки/ компрометації, у разі неповідомлення Банку про факт втрати/ крадіжки/ компрометації, та

впродовж 1 (однієї) години з моменту надходження повідомлення про це до Банку, а також за операції, проведені Клієнтом після розблокування картки, покладені на Клієнта.

58. У випадку здійснення несанкціонованих операцій за втраченими / вкраденими/ скомпрометованими платіжними картками, Ви маєте право звернутись із відповідною заявою до правоохоронних органів.

ДОДАТКОВО

59. Національним Банком України та Департаментом Кіберполіції Національної поліції України створено спільний проект «Шахрай Гудбай» з метою протидії картковому шахрайству. На офіційній сторінці Національного Банку України <https://bank.gov.ua/promo/stopfraud/>, можна отримати додаткову корисну інформацію щодо платіжної безпеки.

60. Якщо Ви зрозуміли, що потрапили в руки шахраїв через фішинговий сайт – повідомте про це Кіберполіцію зателефонувавши за номером - 0 800 505 170 або звернувшись онлайн за посиланням <https://ticket.cyberpolice.gov.ua/>.