

## ПУБЛИЧНЫЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ ЗАО АКБ «ПРИОБЬЕ»

г. Нижневартовск

В редакции от «04» декабря 2013 г.

**ЗАО АКБ «ПРИОБЬЕ»** (далее по тексту – Банк) подготовил настоящие «Публичные правила предоставления, использования и обслуживания банковских карт ЗАО АКБ «Приобье»» (далее по тексту – Правила безопасности) в целях повышения информированности клиентов/держателей банковских карт о рисках, связанных с использованием банковских карт, о мерах безопасного использования и сохранности банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снижения возможных рисков при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в сети интернет и др. Все термины и понятия, используемые в правилах безопасности соответствуют терминам и понятиям договора присоединения банковского счета физического лица для расчетов с использованием банковской карты.

1. Банк предупреждает клиента/держателя, что в случае раскрытия третьим лицам реквизитов карты/ПИН-кода/кодового слова/другой информации, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации, а также в случае утраты банковской карты/реквизитов карты/ПИН-кода/кодового слова/другой информации, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации, многократно возрастает риск совершения незаконных и неправомерных действий со стороны третьих лиц с денежными средствами клиента/держателя.

2. Клиент/держатель обязан знать кодовое слово которое указывается при заказе карты (в анкете/анкете доп. карты), т.к. оно является паролем и распоряжением клиента/держателя предоставить информацию о состоянии карты/картсчета, последних произведенных операциях, либо заблокировать карту в случае обращения в Банк по телефону.

3. Телефоны Службы круглосуточной клиентской поддержки Банка имеются на обратной стороне карты и/или на сайте Банка в интернете [www.priobye.ru](http://www.priobye.ru).

4. Клиент/держатель обязан знать контактные круглосуточные телефоны Банка.

5. Клиент/держатель обязан незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции обратиться в Банк лично, либо по телефону для блокирования карты в случае:

- обнаружения клиентом/держателем утраты/хищения/изъятия/ином незаконном использовании карты/реквизитов карты/ПИН-кода/кодового слова/другой информации, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации;

- подозрения клиентом/держателем утраты/хищения/изъятия/ином незаконном использовании карты/реквизитов карты/ПИН-кода/кодового слова/другой информации, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации;

- обнаружения клиентом/держателем использования карты клиента/держателя третьими лицами, не являющимися ее законным пользователем без согласия клиента/держателя;

- подозрения клиента/держателя использования карты клиента/держателя третьими лицами, не являющимися ее законным пользователем без согласия клиента/держателя;

- обнаружения клиентом/держателем компрометации/попытки компрометации/подозрения компрометации карты/реквизитов карты/ПИН-кода/кодового слова/другой информации, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации;

- обнаружения клиентом/держателем проведения мошеннических операций с использованием карты клиента/держателя;

- подозрения клиента/держателя проведения мошеннических операций с использованием карты клиента/держателя.

До момента обращения в Банк о необходимости блокирования карты клиент/держатель несет риск, т.к. денежные средства, списанные с картсчета с использованием карты, в результате несанкционированного использования карты до момента уведомления об этом Банка не возмещаются.





6. При подозрении противоправных действий третьих лиц клиенту/держателю также необходимо обратиться в правоохранительные органы.

7. При получении карты и ПИН-кода клиент/держатель обязан удостовериться в их целостности и отсутствии механических повреждений (включая магнитную полосу).

8. При получении карты клиент/держатель обязан расписаться на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя карты. Отсутствие, либо несоответствие образца подписи на карте является основанием для отказа в проведении операции, а также основанием для изъятия карты у ее предъявителя без предварительного предупреждения, а также без компенсации ее стоимости со стороны Банка и/или соответствующей платежной системы.

9. При использовании карты клиент/держатель обязан иметь при себе документ удостоверяющий личность для предъявления при выполнении операции по карте, либо на случай возникновения у сотрудника производящего операцию сомнения в законном принадлежности карты ее предъявителю.

10. Клиенту/держателю запрещается передавать банковскую карту и/или реквизиты карты, кодовое слово/другую информацию, которая может повлечь за собой хищение средств или тайной информации, для использования третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, людям, представляющимися сотрудниками Банка, кассирам и лицам, помогающим в использовании карты. Картой имеет право пользоваться только лицо, чье имя указано на карте. Во избежание мошенничества с картой клиент/держатель должен требовать проведения операций с картой только при его личном присутствии, не позволяя уносить ее из своего поля зрения.

11. Клиенту/держателю запрещается сообщать третьим лицам ПИН-код, в том числе родственникам, знакомым, людям, представляющимися сотрудниками Банка, кассирам и лицам, помогающим в использовании карты. Банк не располагает информацией о ПИН-коде клиента/держателя и не несет ответственности за последствия разглашения его клиентом/держателем.

12. После получения карты и ПИН-кода клиенту/держателю необходимо запомнить и уничтожить ПИН-код. Ни в коем случае нельзя хранить ПИН-код вместе с картой, записывать свой ПИН-код на карте или на документах, хранящихся вместе с ней. Клиент/держатель никогда не должен вводить ПИН-код не убедившись, что за его действиями никто не наблюдает. Набирать ПИН-код необходимо таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода нужно прикрывать клавиатуру рукой.

13. Запрещается использование ПИН-кода при оплате товаров и услуг по телефону/факсу/сети интернет - для проведения данного вида операций ПИН-код не требуется.

14. Клиент/держатель обязан держать карту в недоступном для окружающих месте. Чтобы не подвергать карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям нельзя выполнять с картой следующие действия:

- хранить карту в портмоне или в сумке с магнитной застежкой;
- оставлять карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.);
- класть карту на металлическую поверхность;
- сгибать карту, соприкосать с магнитами/железными предметами, и/или царапать;
- допускать попадания влаги на карту;
- хранить карту рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

В случае невыполнения данных условий информация на магнитной полосе или микрочипе карты может быть повреждена.

15. Клиенту/держателю рекомендуется подключить услугу SMS-информирования в Банке, которая позволит оперативно реагировать на операции, совершаемые с картой без согласия клиента/держателя.

16. Запрещается прислушиваться к советам третьих лиц, а также принимать их помощь при проведении операций с картой.

17. Следует сохранять распечатанные чеки/квитанции в соответствии с условиями договора для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской, выданной по операциям, проведенным по карте. Чеки/квитанции и другие носители содержащие реквизиты карты по истечении срока их хранения должны быть уничтожены лично клиентом/держателем.



**18.** По возможности клиенту/держателю рекомендуется использовать банкоматы ЗАО АКБ «ПРИОБЬЕ», согласно перечня, указанного на официальном сайте Банка [www.priobye.ru](http://www.priobye.ru). При невозможности их использования рекомендуется осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах и принадлежащих банкам, известным клиенту/держателю (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

**19.** Клиенту/держателю рекомендуется снимать деньги в одних и тех же банкоматах и хорошо запомнить их внешний вид. Как правило, любые изменения банкоматов никак не затрагивают его внешний вид. Если клиент/держатель заметил «новую деталь» на банкомате – запрещается использование данного банкомата.

**20.** Банки никогда не помещают на свой банкомат оповещение о том, что инструкция по использованию, выводимая на экран, была изменена.

**21.** Запрещается использовать устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

**22.** Запрещается пользоваться банкоматом не убедившись в законности его установки у администрации помещения, в котором находится банкомат, во избежание обслуживания в «фальшивом» банкомате, который мало чем отличается от настоящего.

**23.** Запрещается пользоваться банкоматом вызывающим сомнение, не убедившись и не осмотрев банкомат на отсутствие в нем накладных запчастей, клавиатур расположенных в месте набора ПИН-кода (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН) или деталей, а также миниатюрных видеокамер не соответствующих его конструкции ( в том числе на «козырьке» банкомата) и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт. Если кажется, что в районе этой прорези присутствуют выступающие элементы, либо рамка прорези заметно выступает, нужно попробовать легонько пошатать её пальцами. Фальшивые запчасти на банкоматах, как правило, выглядят более новыми. Клиенту/держателю до использования банкомата рекомендуется попробовать оторвать с банкомата все подозрительные детали. Если какие-то элементы отваливаются или прикреплены не очень хорошо - запрещается использование данного банкомата.

**Примеры незаконно установленных запчастей на банкомат для проведения в дальнейшем мошеннических операций с использованием карты:**



**Накладная клавиатура для ввода ПИН-кода**



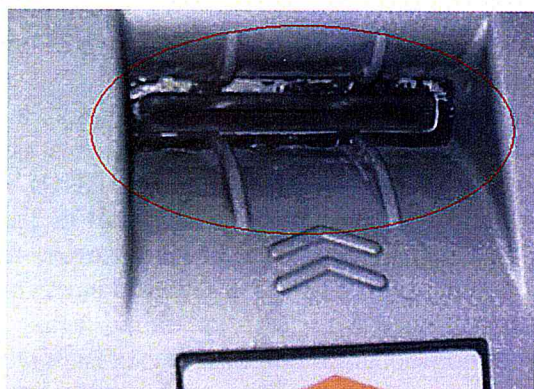
**Накладная прорезь для приема карт**

**и накладная клавиатура для ввода ПИН-кода**





**Накладная прорезь для приема карт**



**Вклеенная прорезь для приема карт**



**Вклеенная прорезь для приема карт**



**Накладная прорезь для приема карт**





**Накладная прорезь для приема карт**



**Накладная миниатюрная видеокамера для компрометации ПИН-кода**

**Накладная прорезь для приема карт**



**Накладные устройства мошенников в одном блоке целиком**



**Вид банкомата ДО использования накладных запчастей**



**Вид банкомата ПОСЛЕ использования накладных запчастей**

24. При возникновении подозрений о наличии указанных посторонних устройств на банкомате сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
25. Запрещается использовать банкомат, в непосредственной близости с которым находятся посторонние лица.
26. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта возвращена банкоматом, дожидаться выдачи квитанции при ее запросе, убрать карту, деньги и квитанцию в сумку (кошелек, карман и т.п.) и





только после этого отходить от банкомата.

**27.** Запрещается применять физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если карта не вставляется или банкомат работает не как обычно, клиент/держатель должен воздержаться от использования такого банкомата - нажать клавишу отмены и забрать карту.

**28.** 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", и дождаться возврата банковской карты. Если при проведении операции банкомат не возвращает карту, необходимо позвонить по телефону, указанному на банкомате, сообщить обстоятельства утраты/изъятия карты и следовать инструкциям специалиста. В случае если клиент/держатель не дозвонился по телефону, указанному на банкомате, клиент/держатель обязан заблокировать карту.

**29.** В случае утери/изъятия карты, после чего карту вернули клиенту/держателю, карта должна быть перевыпущена клиентом/держателем для исключения мошеннических операций по карте третьими лицами, у которых карта временно находилась.

**30.** Клиенту/держателю рекомендуется информировать Банк о планируемых крупных расходах или предстоящей поездке за рубеж, т.к. эта информация поможет Банку более оперативно реагировать на нестандартные операции по карте(ам).

**31.** Запрещается использовать карту для оплаты по торговым терминалам в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

**32.** При проведении операции с использованием платежного терминала/импринтера клиент/держатель обязан проверить указанные в документе сумму операции, валюту, дату операции и номер карты, а также подписать данный документ и взять экземпляр чека, слипа, квитанции и т.д.

**33.** В случае если при попытке операции с использованием карты имела место "неуспешная" операция, клиент должен сохранить один экземпляр выданного устройством чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по картсчету.

**34.** При совершении оплаты картой или операции получения наличных денежных средств с использованием карты производится авторизация, и доступный лимит авторизации карты уменьшается на сумму проведенной операции (с учетом комиссии в соответствии с действующими тарифами Банка и тарифным планом карты), т.е. сумма операции с учетом комиссии блокируется (резервируется) на карте/картсчете. В случае возврата покупки, отказа от услуг, отказа от выполненной операции в день ее совершения, либо в случаях оплаты за аренду автомобиля/бронирование гостиницы и прочие операции, по которым ранее произведена авторизация на сумму залогового резервирования, держатель должен проконтролировать, чтобы организация или банк, совершившие операцию, произвели отмену авторизации с оформлением и предоставлением держателю карты документа, подтверждающего отмену авторизации – чек/квитанцию возврата, подписанного держателем и сотрудником выполнившим отмену. Если операция возврата/отмены производится в день ее совершения с помощью импринтера, сотрудник торговой точки/организации должен просто уничтожить слип. В случае невыполнения данного условия все последующие авторизации в срок от 30-50 дней будут проводиться в пределах доступного лимита авторизации за вычетом заблокированной суммы. Для выяснения споров по невозврату денежных средств, клиент/держатель должен предоставить в Банк экземпляр документа подтверждающего отмену/возврат операции с указанием всех параметров оригинальной операции.

**35.** Использование карты в расчетах по интернету является случаем повышенного риска использования карты. Для расчетов в сети интернет рекомендуется открыть другую карту к иному картсчету не регистрируя в сети основную в пользовании карту. Запрещается использовать карту на подозрительных сайтах.

**36.** В целях исключения мошеннических операций по карте клиент/держатель обязан совершать операции только со своего персонального устройства (компьютер, ноутбук, планшет, телефон и т.п.). Для сохранности конфиденциальности персональных данных и информации о карте клиент/держатель обязан убедиться в отсутствии вирусов на персональном устройстве, с помощью которого осуществляется операция, посредством наличия актуальных антивирусных программ, а также регулярно производить их обновление из проверенных и надежных источников. Запрещается использовать реквизиты карты на сомнительных сайтах и других каналах связи.

**37.** Рекомендуется использовать программное обеспечение, которое отслеживает и борется с вирусами, которые пытаются запомнить клавиатурные последовательности пользователя и передать



их третьим лицам.

**38.** Рекомендуется использовать межсетевой экран (firewall) при входе в интернет, или установить его на персональном устройстве клиента/держателя, который затруднит/предотвратит несанкционированный вход в систему персонального устройства через интернет.

**39.** В случае подключения к интернету через модем клиент/держатель должен обратить внимание на набираемый номер, и в случае обнаружения несовпадения номера удалить неизвестный номер.

**40.** Клиенту/держателю запрещается открывать подозрительные электронные файлы и сообщения от неизвестных адресатов полученные по сети интернет.

**41.** Клиент/держатель обязан убедиться в правильности адреса интернет-сайта, к которому подключается и на котором собирается совершить операции, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий. Рекомендуется пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

**42.** Для совершения покупок в интернете, необходимо убедиться в том, что компания, обеспечивающая сервис при оплате, проходит ежегодный аудит на соответствие стандарту безопасности PCI DSS<sup>1</sup> и сертифицирована на проведение операций с поддержкой технологии 3-D Secure<sup>2</sup> (Verified-By-Visa / MasterCard SecureCode), а также принимает иные меры по предотвращению мошеннических операций.

**43.** При получении просьбы в любой (устной или письменной) форме, от лиц, представляющих сотрудниками Банка или сотрудниками Банка России (Центрального Банка РФ), сообщить под каким-либо предлогом (техническое перевооружение, обновление программного обеспечения или сверка баз данных и т.п.) персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код) никогда не сообщайте их. Банк никогда не запрашивает такого рода информацию. Если же это произошло, по возможности, клиент/держатель должен уточнить фамилию и имя сотрудника и сообщить об этом в Банк. Запрещается отвечать на полученные звонки, письма, SMS-сообщения и т.п., а также активировать ссылки в письмах и/или сообщениях с просьбой предоставить клиента/держателя какую-либо информацию касающуюся карты, ее реквизитов и любой другой информации. Клиент/держатель должен связываться с Банком для сообщения о данном факте и/или по другим вопросам исключительно по телефонам Банка указанным в официальных источниках информации. В целях получения необходимой информации от Банка используйте только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

<sup>1</sup> **Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)** – стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт, разработанный Советом по стандартам безопасности индустрии платёжных карт, учрежденным международными платёжными системами Visa, MasterCard, American Express, JCB и Discover. Стандарт представляет собой совокупность 12 детализированных требований по обеспечению безопасности данных о держателях платёжных карт, которые передаются, хранятся и обрабатываются в информационных инфраструктурах организаций. Принятие мер по обеспечению соответствия требованиям стандарта подразумевает комплексный подход к обеспечению информационной безопасности данных платёжных карт.

<sup>2</sup> **3-D Secure** является XML-протоколом, который используется как дополнительный уровень безопасности при совершении операций в сети Интернет посредством карт, двухфакторной аутентификации пользователя. Он был разработан Visa с целью улучшения безопасности Интернет – платежей под названием Verified-By-Visa. Услуга, основанная на данном протоколе, также была принята MasterCard, под названием MasterCard SecureCode, и JCB International, как J/Secure. 3-D Secure добавляет еще один шаг аутентификации при проведении онлайн-платежей. 3-D Secure не следует путать с кодом CVV2 (CVC2).

