

Северо-Западный Альянс

ПАМЯТКА О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ АКБ «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ 1 АЛЬЯНС БАНК» ОАО (далее – «Памятка»)

Уважаемый Клиент АКБ «Северо-Западный 1 Альянс Банк» ОАО!

АКБ «Северо-Западный 1 Альянс Банк» ОАО (далее – «Банк») благодарит Вас за выбор Банка в качестве Вашего делового партнера и настоящим информирует о способах минимизации рисков, связанных с использованием банковских карт.

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность Вашей банковской карты и денежных средств, находящихся на ней, реквизитов Вашей банковской карты, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Вашей банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

Общие рекомендации

1. ПИН-код (персональный идентификационный номер) – это комбинация четырёх цифр, предназначенная для идентификации держателя банковской карты в момент проведения операции в электронном терминальном оборудовании. **Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам**, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам Банка, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

2. ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

3. **Никогда** ни при каких обстоятельствах **не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам**, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. Телефон Службы круглосуточной поддержки держателей банковских карт Банка (далее – Служба поддержки) указан на оборотной стороне банковской карты, а также в информационных брошюрах Банка. Необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Службы поддержки и Банка, номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений).

8. **При получении любых запросов** (по электронной почте, телефону и другим способом) с просьбой сообщить ваши персональные данные и/или сведения о Вашей банковской карте **не передавайте информацию по Вашей банковской карте (ПИН-код, номер банковской карты,**

срок окончания действия банковской карты, CVC2/CVV2 – код безопасности), так как данные сообщения используются злоумышленниками в целях получения конфиденциальной информации для последующего использования в мошеннических целях. Помните, ни сотрудники международной платёжной системы, ни сотрудники Банка не станут запрашивать у вас данную информацию. При получении подобных сообщений (запросов) незамедлительно свяжитесь по телефону со Службой поддержки или сотрудниками Банка. Сотрудник Службы поддержки/сотрудник Банка вправе для проведения идентификации Вас как пользователя запросить у Вас информацию о Ваших Ф.И.О., дате рождения и кодовом слове.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка или иной кредитной организации предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с Банком 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.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо **немедленно обратиться в Банк или Службу поддержки** и следовать указаниям сотрудника Банка / Службы поддержки. До момента обращения в Банк или Службу поддержки Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.

12. **Сохраняйте чеки с данными банковской карты, подтверждающие оплату товаров и услуг, в течение 6 месяцев со дня совершения операции по банковской карте. Если сделка по каким-либо причинам не состоялась, сохраняйте чеки о неуспешных операциях с использованием банковской карты и (или) альтернативной оплате (оплата наличными, с использованием другой банковской карты), в случае ее проведения.** Указанные документы могут потребоваться для подтверждения правомерности операции, совершенной с использованием банковской карты, или для урегулирования спорных ситуаций.

13. **Регулярно (не реже одного раза в месяц) проверяйте выписки по банковскому счету. При возникновении вопросов, связанных с проведенными операциями по счету (несанкционированными списаниями или ошибочными начислениями), незамедлительно обратитесь в Банк.**

14. Для снижения риска проведения мошеннических операций при посещении стран с высоким уровнем мошенничества (страны Юго-Восточной Азии, страны Африки, страны Латинской Америки, Молдавия, Украина, Турция, США) особенно тщательно соблюдайте все меры безопасности, изложенные в данной Памятке.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

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. **Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат. Считыватель банковских карт для обеспечения доступа в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы и другие терминалы самообслуживания, не должен требовать ввода ПИН-кода.** Если при входе в помещение установлено устройство, требующее ввод ПИН-кода, не пользуйтесь им. Также рекомендуем избегать использования активных платёжных карт для доступа в специальные закрытые помещения.

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

4. 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 **воздержитесь от использования такого банкомата**.

5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, **воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите** о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, **воздержитесь от использования такого банкомата**.

7. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода **прикрывайте клавиатуру рукой**. Это также поможет избежать возможности видеозаписи Ваших действий и просмотра информации о вводимом ПИН-коде со стороны.

8. 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.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует **пересчитать банкноты** полностью, **убедиться** в том, что **банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата**.

10. Следует **сохранять распечатанные банкоматом квитанции** для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует **позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего**, а также следует обратиться в **Банк или Службу поддержки**, и далее **следовать инструкциям сотрудника Банка / Службы поддержки**.

13. В случае не получения всей либо части запрошенной суммы в банкомате или возникновения проблем при совершении операции вложения (на устройствах с функцией приема наличных денежных средств) **обратитесь в Банк** для оформления заявления о возникшей проблеме.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. **Не используйте банковские карты** в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуйте проведения операций с банковской картой **только в Вашем присутствии**. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Ввод ПИН-кода для идентификации держателя банковской карты предполагается только при проведении операций с банковской картой **в присутствии самого держателя банковской карты** на терминалах с функцией чтения данных банковской карты при помощи специального устройства – ПИН-пада: клавиатуры, соединенной с платежным терминалом либо кассовым аппаратом, либо клавиатуры самого терминала (в том числе мобильного терминала). **Перед набором ПИН-кода следует убедиться** в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, **не смогут его увидеть**. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке **проверьте сумму, указанную на чеке**.

4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, следует **сохранить один экземпляр выданного терминалом чека** для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. **Не используйте ПИН-код** при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу. При проведении операций безналичной оплаты товаров/услуг посредством сети Интернет, телефона/факса, почты Вас могут попросить указать **CVC2/CVV2**. Данное значение находится на оборотной стороне Карты (три последних цифры, напечатанные на полосе для подписи или справа от нее в специальном поле) и служит для дополнительной проверки клиента Банком.

2. **Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет**, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка, кредитные лимиты, историю операций.

3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета **рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту** или виртуальную карту с **предельным лимитом**, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.

4. Следует пользоваться интернет-сайтами только **известных и проверенных организаций** торговли и услуг.

5. Обязательно **убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов**, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий. При проведении операций в Интернет-магазинах проконтролируйте, что магазин имеет опубликованные обязательства по защите данных клиента, и на сайте присутствуют контактные данные организации.

6. **Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера** в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).

В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, **не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию**, а после завершения всех операций нужно **убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились** (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

7. 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.

8. **Будьте внимательны**, Web-сайты могут использоваться мошенниками в целях получения конфиденциальной информации (для заказа товара/услуги клиентам предлагается заполнить электронные формы и указать реквизиты банковских счетов, карт, включая ПИН-код). Встречаются, например, такие виды мошенничества как сайт-близнец известного Интернет-магазина; «магазин-однодневка»; сайт, который представляет реально не существующую организацию и пр. **С осторожностью относитесь к проведению операций посредством сети Интернет и предоставлению Вашей персональной информации и информации о Ваших банковских картах.**

9. В случае обнаружения хищения денежных средств со счета банковской карты незамедлительно **заблокируйте карту и обратитесь в правоохранительные органы** с заявлением о возбуждении уголовного дела по данному факту.

Полезная информация

- **Служба круглосуточной поддержки держателей карт +7(812)240-08-70.**
- **Телефоны Банка: +7(812)458-89-47 - в г.Санкт-Петербурге, +7 (8152) 555 051 – в г. Мурманске.**
- **Сайт Банка в Интернете: www.nw1ab.ru, вопросы по обслуживанию Карт можно также направлять на электронный адрес Банка cardsupport@nw1ab.ru.**