

ПАМЯТКА "О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ"

(утверждена приказом № 724 от «26» декабря 2017 г.)

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

Общие рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, 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 или ее реквизиты для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

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 АО «Нордеа Банк» указан на оборотной стороне банковской карты. Также рекомендуется иметь при себе контактные телефоны АО «Нордеа Банк» и 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 ежедневный и/или ежемесячный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить дополнительные услуги «Мои операции» или дистанционное банковское обслуживание в системе Nordea online.

8. Если Вы обнаружили, что не работает мобильный телефон, используемый для получения сообщений от Банка (например, без видимых причин на длительное время пропала связь), незамедлительно обратитесь в Банк и заблокируйте банковскую карту.

9. Принимайте меры для предотвращения риска изготовления дубликата Вашей сим-карты:

- пользуйтесь номером телефона, который оформлен лично на Вас,
- не используйте анонимные сим-карты,
- не передавайте мобильный телефон или сим-карту в пользование третьим лицам,
- обратитесь к Вашему мобильному оператору для запрета выпуска дубликатов сим-карты, а также совершения действий с Вашей сим-картой на основании доверенности.

10. В случае подозрения на компрометацию банковской карты, например, если карта находилась или могла находиться в руках третьего лица, незамедлительно обратитесь в Банк и заблокируйте банковскую карту.

11. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, системы интерактивных голосовых ответов (IVR) или посредством SMS-сообщений, предоставить персональные данные или информацию о банковской карте (номер, срок действия, ПИН-код, код безопасности) не сообщайте их. Позвоните в АО «Нордеа Банк» по телефону, указанному на оборотной стороне банковской карты, и проинформируйте о данном факте.

12. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе АО «Нордеа Банк») предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

13. В целях информационного взаимодействия с АО «Нордеа Банк» рекомендуется использовать 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 АО «Нордеа Банк».

14. 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, реквизитов банковской карты, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в АО «Нордеа Банк» и следовать указаниям сотрудника. До момента обращения в АО «Нордеа Банк» Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты или ее реквизитов до момента уведомления об этом АО «Нордеа Банк», не возмещаются.

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.

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 для набора ПИН-кода).

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. Наклейки на банкомате содержат торговые марки платежных систем и категорий банковских карт, которые принимаются к обслуживанию в данном устройстве.

Используйте банкомат, на котором размещена информация, соответствующая Вашей банковской карте.

8. Рекомендуем последовательно выполнять команды, появляющиеся на экране банкомата в процессе совершения операции.

9. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

ВНИМАНИЕ! Если Вы ввели неверный ПИН-код 3 раза подряд, банкомат блокирует банковскую карту. Если Вы не уверены в правильности ПИН-кода, рекомендуем отказаться от совершения операции до уточнения ПИН-кода. В случае блокировки банковской карты, информация о возможности ее разблокировки доступна по телефонам АО «Нордеа Банк» (495) 921-21-01 или 8 (800) 200-34-77.

10. 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.

11. По завершении операции следует незамедлительно забрать из банкомата банковскую карту, распечатанную квитанцию (чек) и денежные средства (при получении наличных средств).

ВНИМАНИЕ! Время для получения банковской карты и денежных средств из банкомата ограничено. Возврат денежных средств и карты сопровождается звуковым предупреждением и подачей светового сигнала (за исключением отдельных видов банкоматов). Если по какой-либо причине Вы не забрали банковскую карту или выданные деньги, они автоматически удерживаются банкоматом в целях обеспечения их сохранности. По вопросам возврата удержанной банковской карты или денежных средств Вы можете обратиться по телефонам (495) 921-21-01 или 8 (800) 200-34-77.

После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, 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.

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

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

14. Если при проведении операций с банковской картой банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в АО «Нордеа Банк», и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

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. 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.

2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к системе Nordea online, срок действия банковской карты, платежный лимит, историю операций, персональные данные.

3. АО «Нордеа Банк» рекомендует оформить виртуальную карту для проведения операций через сеть Интернет, а также установить индивидуальный лимит на совершение операций через Интернет с использованием других банковских карт, выпущенных на Ваше имя.

Вы также можете установить и регулировать размер индивидуального лимита, ограничивающего операции через Интернет для виртуальной карты.

4. При совершении операций через интернет-сайты, которые сертифицированы международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide на технологию «3D Secure», необходимо ввести одноразовый пароль (предоставляется в виде СМС-сообщения/ Push-уведомления на мобильный телефон).

Вы узнаете сертифицированные интернет-сайты по наличию следующих логотипов:



5. Обращайте внимание на правильность адреса страницы Банка, с которой осуществляете ввод одноразового пароля (<https://acs.cardstandard.ru>), т.к. похожие адреса могут использоваться третьими лицами для осуществления неправомерных действий с Вашими банковскими счетами/картами.

6. Обязательно сообщайте в АО «Нордеа Банк» об изменении Вашего номера мобильного телефона, который был указан при подключении услуги «3D Secure» для совершения интернет-платежей с использованием банковской карты, а также в случае утери мобильного устройства и/или SIM-карты.

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

8. 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.

9. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера/ мобильного устройства 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).

10. Установите на свой компьютер/ мобильное устройство 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.

**Дополнительную информацию о мерах безопасного использования банковских карт
Вы можете получить по телефонам (495) 921-21-01 или 8 (800) 200-34-77.**