

Рекомендации по использованию платежных карт, Письмо Нацбанка

Рекомендации по использованию платежных карт, N 25-312/519-3299, 03.03.2010, Письмо, Рекомендации, Национальный банк Украины

Департамент платежных систем,
Банкам Украины,
Территориальным управлениям
Национального банка Украины,
Ассоциации украинских банков,
Ассоциации "Украинский Союз
участников НСМЭП", Украинскому
кредитно-банковскому союзу

Рекомендации по использованию платежных карт

Национальный банк Украины в рамках работы по информированию о возможных рисках, связанных с использованием платежных карточек, и повышению финансовой грамотности населения подготовил для держателей платежных карточек Рекомендации держателям платежных карт по их использованию (далее - Рекомендации).

Обязываем вас провести среди работников, осуществляющих обслуживание держателей платежных карточек, соответствующую работу по неукоснительному соблюдению требований Рекомендаций и разместить текст рекомендаций в местах, доступных для ознакомления держателей платежных карточек.

Исполнительный директор В. М. Кравец

Приложение
с Письмом НБУ
03.03.2010
N 25-312/519-3299

РЕКОМЕНДАЦИИ держателям платежных карт по их использованию

Соблюдение этих рекомендаций позволит обеспечить держателям платежных карт надежное их хранение, неразглашение реквизитов платежной карточки, персонального идентификационного номера (далее - ПИН) и других данных, а также уменьшит возможные риски при осуществлении операций с использованием платежной карты в банкоматах, безналичной оплаты товаров и услуг, в том числе через сеть интернет.

Рекомендации действуют в части, не противоречащей правилам пользования платежной картой соответствующей платежной системы (в случае ее предоставления эмитентом держателю).

Эти рекомендации не распространяются на платежные карточки Национальной системы массовых электронных платежей.

Общие рекомендации

1. Никогда не разглашайте ПИН посторонним лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам банка, кассирам и лицам, которые пытаются помочь вам при использовании платежной карты.
2. ПИН необходимо запомнить или хранить его отдельно от платежной карты в недоступном для посторонних лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда не передавайте платежную карточку для использования другими лицами, в том числе родственниками. Если на платежной карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать платежную карточку.

4. Не разглашайте и не сообщайте персональные данные или информацию о платежной карточке (включая ПИН) по требованию любых посторонних лиц, в том числе и работников банка. В случае возникновения такой ситуации позвоните в банк-эмитент, который выдал платежную карточку, и сообщите об этом факте.
 5. При получении платежной карты поставьте подпись на ее оборотной стороне в месте, которое предназначено для подписи держателя платежной карты. Это уменьшит риск использования платежной карты без вашего согласия в случае ее потери.
 6. Будьте внимательны к условиям хранения и использования платежной карты. Не подвергайте платежную карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Платежную карточку нельзя хранить вместе с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой, а также вблизи металлических предметов и других магнитных носителей / устройств.
 7. Телефон банка-эмитента, который выдал платежную карточку, указано на обратной стороне платежной карты. Также нужно всегда иметь при себе контактные телефоны банка-эмитента, номер платежной карточки на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и т.п., но не вместе с записью о ПИН.
 8. С целью предотвращения незаконных операций с использованием платежной карты и снятия средств с вашего карточного счета целесообразно установить суточный лимит на сумму и количество операций с использованием платежной карточки и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение в виде коротких текстовых сообщений на мобильный телефон (SMS) или другим способом).
 9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени банка предлагается предоставить персональные данные. Не нужно открывать страницы в сети интернет (сайты / порталы), которые указаны в письмах (включая официальную страницу банка в сети интернет), поскольку это могут быть страницы-двойники, по которым могут осуществляться незаконные действия/сомнительные операции с использованием данных вашей платежной карты.
 10. В целях информационного взаимодействия с банком-эмитентом рекомендуем использовать только реквизиты средств связи (мобильных, стационарных телефонов, факсов, интерактивных страниц в сети интернет (сайтов / порталов), обычной и электронной почты и др.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в банке-эмитенте.
 11. Помните, что в случае раскрытия ПИНа, персональных данных, потери платежной карты, существует риск совершения незаконных действий со средствами на вашем счете со стороны третьих лиц.
- В случае утраты платежной карты держатель должен немедленно сообщить об этом эмитенту. В противном случае эмитент не несет ответственности за перевод средств, инициированный до получения такого уведомления с помощью этой платежной карточки, если иное не предусмотрено договором.

Осуществление операций через банкомат

1. Рекомендуем осуществлять операции с использованием платежных карт через банкоматы, которые установлены в безопасных местах (например, в учреждениях, банках, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.д.).
2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещения, где расположен банкомат.
3. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных приборов, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИНа, и в месте (отверстие), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры для набора ПИН). В случае выявления указанного не используйте такой банкомат.
4. Если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, не используйте его для осуществления операций с использованием

платежной карты и сообщите об этом банк по номеру телефона, который указан на банкомате.

5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить платежную карточку в отверстие, предназначенное для приема карт. Если платежная карта легко не вставляется, то не используйте следующий банкомат.

6. Набирайте ПИН таким образом, чтобы лица, находящиеся рядом, не смогли его увидеть. При наборе ПИНа прикрывайте клавиатуру рукой.

7. Если банкомат работает неправильно (например, долгое время находится в режиме ожидания, невольно перезагружается), откажитесь от услуг такого банкомата, отмените текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена» («Отмена» или «CANCEL»), и дождитесь возврата платежной карты.

8. После получения наличных в банкомате необходимо ее пересчитать и убедиться в том, что платежная карточка была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека в случае его запроса и только после этого отходить от банкомата.

9. Распечатанные банкоматом чеки необходимо хранить для сверки указанных в них сумм с выпиской о движении средств на карточном счете.

10. Не следует проводить никаких действий по подсказкам третьих лиц, а также не принимайте от них помощи при осуществлении операций через банкомат с использованием платежной карты.

11. Если при проведении операции через банкомат платежная карточка не возвращается, то необходимо позвонить в банк по телефону, который указан на банкомате, и описать сложившуюся ситуацию, а также обратиться по этому поводу в банк-эмитент, который выдал платежную карточку.

Осуществление безналичных расчетов

1. Не используйте платежную карту в торговой сети для оплаты товаров или услуг, если торговец/продавец / кассир (в ресторане, магазине, на АЗС и т.п.) вызвал у вас недоверие.

2. Расчеты с использованием платежной карты должны выполняться только в вашем присутствии. Это обеспечит снижение риска неправомерного получения ваших персональных данных, указанных на платежной карте.

3. При использовании платежной карты для оплаты товаров или услуг продавец/кассир может требовать от держателя платежной карты предоставить паспорт, подписать квитанцию или ввести ПИН. Перед набором ПИНа следует убедиться, что третьи лица, находящиеся в непосредственной близости от вас, не смогут его увидеть. Прежде чем подписать квитанцию, в обязательном порядке проверьте сумму, которая указана на ней.

4. Если при попытке произвести оплату товаров или услуг с использованием платежной карточки не удалось осуществить успешно операцию, то необходимо хранить один экземпляр изданной терминалом квитанции для проверки отсутствия указанной операции в выписке о движении средств по карточному счету.

Выполнение операций через сеть интернет

1. Не используйте ПИН при заказе товаров или услуг через сеть интернет, а также по телефону/факсу.

2. Не сообщайте информацию о платежной карточке или карточный счет через сеть интернет, например ПИН, пароли доступа к счетам, срок действия платежной карты, кредитные лимиты, персональные данные и т.п.

3. С целью предотвращения незаконной деятельности или сомнительных операций с использованием данных платежной карты международной платежной системы рекомендуем для оплаты товаров (услуг) через сеть интернет использовать отдельную платежную карту (так называемая «виртуальная карта») с предельным лимитом, которая предусмотрена только для этой цели и которая не позволяет осуществлять с ее использованием операции в торговой сети и снятия наличных.

4. Необходимо использовать страницы в сети интернет (сайты / порталы) только известных и проверенных интернет-магазинов.

5. Обязательно убедитесь в правильности указания адреса страниц в сети интернет (сайтов/порталов), к которым подключены и через которые собираетесь производить оплату товаров (услуг), так как похожие адреса могут использоваться для совершения незаконных действий или сомнительных операций с использованием персональных данных платежной карты .
6. Рекомендуем производить оплату товаров (услуг), приобретенных через интернет только со своего компьютера с целью сохранения конфиденциальности персональных данных и/или информации о карточном счете.
Если оплата товара (услуги) осуществляется через чужой компьютер, рекомендуем после завершения всех расчетов убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранилась (снова открыв страницу продавца, на которой производилась оплата товара)
7. Следует установить на свой компьютер антивирусную программу и регулярно осуществлять его обновление и обновление других программных продуктов (операционной системы, прикладных программ). Это защитит вас от проникновения нелицензионного программного обеспечения (вирусов).

Заккрытие карточного счета

1. Помните, что текущие/карточные счета закрываются на основании заявления клиента, если иное не предусмотрено договором.
2. При увольнении с работы или досрочного расторжения договора по вашей инициативе, если вы не планируете использовать в дальнейшем счет, и если банком предусмотрено взимание комиссионного вознаграждения за его обслуживание, целесообразно закрыть текущий/карточный счет, который был открыт вам для получения заработной платы. Для этого вы должны обратиться с заявлением о закрытии счета в банке, если иное не предусмотрено договором, и вернуть платежную карточку (в случае необходимости), получить выписку о движении средств по карточному счету.
3. Во время закрытия карточного счета (после исполнения обязательств или в случае расторжения или окончания срока действия договора) банк обязан выдать остаток средств (при его наличии) и по требованию держателя платежной карты – справку о закрытии счета и возврат платежной карты, кредита и процентов по нему. Средства выдаются наличными или по поручению клиента перечисляются на другой счет.