

РЕКОМЕНДАЦИИ О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ АО ЕАТПБанк

Меры безопасности при использовании карты

Использование карты будет безопасным, если Вы постараетесь следовать простым правилам, приведенным в этом разделе. Пожалуйста, не забудьте также внимательно ознакомиться с разделом Что такое ПИН-код и как обеспечить его конфиденциальность.

➤ **Помните, что, только Держатель карты вправе ей пользоваться. Передача Карты третьим лицам запрещена.**

➤ После получения карты поставьте шариковой ручкой свою подпись на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне карты. При отсутствии подписи карта может быть не принята к оплате в торгово-сервисном предприятии, а также повышается риск использования карты злоумышленниками в случае ее утраты/кражи.

➤ Обращайтесь с картой также аккуратно и бережно, как и с наличными денежными средствами. Храните карту в безопасном месте, не оставляйте ее в автомобиле, в номере гостиницы, а также в местах, где посторонние имеют возможность взять карту, скопировать образец Вашей подписи и другую информацию, указанную на карте.

➤ Никогда не принимайте рекомендации, советы, помощь от третьих лиц при пользовании картой, особенно при снятии наличных денежных средств в банкоматах. В случае возникновения затруднений при совершении операции обратитесь в любой офис АО ЕАТПБанк. Обращайте внимание на расположение банкоматов. Старайтесь не пользоваться банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах.

➤ Не передавайте карту другим лицам, в т.ч. родственникам и знакомым, за исключением кассира для проведения транзакций. С целью исключения Ваших потерь от несанкционированного использования Вашей карты (копирования информации с магнитной полосы Вашей Карты для дальнейшего мошеннического ее использования): при совершении операции оплаты с использованием карты никогда не выпускайте Вашу карту из поля зрения и требуйте от обслуживающего Вас лица, чтобы все операции с использованием карты совершались в Вашем присутствии.

➤ Не забывайте забрать Вашу карту после проведения операции. Убедитесь, что возвращенная карта принадлежит Вам. Запрещается оставлять под любым предлогом карту в организациях торговли (услуг).

➤ Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Поставив подпись на платежном чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашего карточного счета. Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту в странах повышенного риска (Малайзия, Таиланд, Сингапур, Тайвань, Филиппины, Турция, Мексика, Австралия, Венесуэла, Гонконг, Индонезия, Украина) В этих странах высок риск копирования данных Вашей карты и использования их для изготовления подделок. В таких странах для снятия наличных денежных средств рекомендуется использовать банкоматы известных банков, которые установлены в отделениях и крупных торговых центрах.

➤ Обязательно сохраняйте все документы по операциям до момента отражения в выписке по Вашей карте.

➤ Как можно чаще (минимально - один раз в месяц) проверяйте выписку по Вашей карте и соответствие указанных в ней операций реально произведенным расходам. В случае обнаружения каких-либо расхождений, позвоните в **8 (8512) 520-550, 51-73-01 или 8-800-250-57-57**. Не сообщайте реквизиты Вашей банковской карты (номер карты, срок действия, трехзначный код безопасности, нанесенный на полосу для подписи), за исключением использования Вами карты при обращении в предприятие торговли (услуг) по телефону, почте, факсу или сети Интернет.

➤ **Запрещается сообщать свой ПИН третьим лицам, записывать его на банковской карте или хранить вместе с картой.**

➤ Не сообщайте данные своего Заявления на выпуск карты, направленного в АО ЕАТПБанк, и, особенно, кодовое слово, третьим лицам. Помните, Банк получил Ваши персональные данные вместе с Заявлением на выпуск карты. Кодовое слово необходимо Вам только для идентификации Вас как клиента Банка. О любых попытках узнать Ваши персональные данные немедленно сообщайте в АО ЕАТПБанк.

➤ Не используйте карту, которую Вы заявили как утерянную или украденную. Если после блокировки. Вы обнаружили карту. Вам следует разрезать ее вдоль магнитной полосы и направить заказным письмом с уведомлением в Банк.

➤ Для контроля операций по Вашей карте в режиме реального времени и своевременного выявления несанкционированных операций рекомендуем Вам подключить услугу SMS-информирование.

➤ Если у Вас подключена услуга SMS-информирование, не оставляйте мобильный телефон выключенным на долгое время.

➤ Запишите телефонные номера АО ЕАТПБанк **8 (S512) 520-550, 51-73-01** и Процессингово Центра **8-800-250-57-57** и всегда имейте эту информацию при себе, хранящейся отдельно от карты. Она может понадобиться Вам для экстренной блокировки Вашей карты, если карта будет утеряна или украдена.

Что такое ПИН-код и как обеспечить его конфиденциальность

Каждой карте присваивается секретный персональный идентификационный номер (ПИН-код), необходимый для снятия наличных денежных средств в банкоматах и оплаты товаров услуг в торгово-сервисных предприятиях. При получении Карты Вам, в специальном запечатанном конверте, выдается персональный идентификационный номер

(ПИН). Процесс создания и распечатки ПИН-конверта гарантирует, что ПИН может узнать лишь лицо, вскрывшее конверт. ПИН-код состоит из четырех цифр. При совершении операций с ПИН-код является аналогом собственноручной подписи держателя карты. Операции, произведенные по Карте с использованием ПИНа, признаются совершенными Держателем и не могут быть оспорены. Если лицу, получившему доступ к Вашей карте или ее реквизитам, становится известен Ваш ПИН-код - ему не составит труда снять средства с Вашей карты в ближайшем банкомате.

Обеспечить конфиденциальность Вашего ПИН-кода поможет следование следующим советам:

- **Никто, в том числе сотрудник банка, не имеет права запрашивать у Вас ПИН.**
- Ни в коем случае не сообщите Ваш ПИН-код, а также место, где он может храниться другим лицам, в т.ч. близким родственникам, знакомым, сотрудникам Банка. Помните, что владельцем карты являетесь Вы и Вы несете персональную ответственность за погашение задолженности по операциям, совершенным с использованием Вашей карты.
- Категорически запрещается записывать ПИН-код на карте и хранить карту вместе с листком, на котором указан ПИН-код. Постарайтесь не записывать ПИН-код, запомните его. Если же Вы предпочитаете записать свой ПИН-код, никогда не указывайте, что это ПИН-код.
- При вводе ПИН-кода не допускайте, чтобы кто-либо наблюдал за Вами. Для исключения возможности компрометации Вашего ПИН-кода при помощи видеокамер, установленных/используемых в мошеннических целях, рекомендуется при вводе ПИН-кода прикрывать клавиатуру банкомата рукой.
- Дверь в помещение, где расположен банкомат, может быть оборудована электронным замком, открываемым с помощью карты. Помните, что он должен открываться без ввода ПИН-кода. Если Вам предлагают ввести ПИН-код, то перед вами устройство, установленное мошенниками.
- Никогда не сообщайте свой ПИН-код при совершении операций по карте через сайты сети Интернет, при опросах/информировании по телефону, электронной почте и т.д. в том числе лицам, представляющимся сотрудниками банка. О попытках узнать Ваш ПИН-код, пожалуйста, без промедления проинформируйте АО ЕАТПБанк.
- Если Вы забыли свой ПИН-код обратитесь в АО ЕАТПБанк.

Как сохранить работоспособность карты в течение всего срока ее действия

- Во избежание порчи магнитной полосы не держите карту в непосредственной близости от источников электромагнитного излучения (дисплеев, телевизоров, СВЧ-печей, аудио и видео аппаратуры и т.д.).
- Не подвергайте Вашу карту тепловому воздействию. Не допускайте механического воздействия (не сгибайте и не царапайте) на Карту, помните, что Карта изготовлена из пластика.
- Если карта или магнитная полоса карты пришли в негодность, и карту стало невозможно использовать, обратитесь для ее перевыпуска в АО ЕАТПБанк.

Что делать если...

Вы потеряли карту или ее украли

Прежде всего, как можно быстрее, сообщите о случившемся в АО ЕАТПБанк **8 (512) 520-550, 51-73-01** или в Процессинговый Центр или **8-800-250-57-57** и заблокируйте карту. Чем раньше Вы это сделаете, тем меньше вероятность несанкционированного использования карты злоумышленниками.

Напоминаем Вам, что в соответствии с Правилами предоставления и использования банковских карт АО ЕАТПБанк Ваша ответственность за дальнейшее использование карты прекращается на следующий день, после дня осуществления блокировки, если не станет известно, что незаконное использование карты имело место с Вашего согласия.

Если карта была у Вас украдена на территории РФ, после блокировки карты заявите о случившемся в полицию. При краже карты за границей, заявите в полицию или в консульский отдел посольства Российской Федерации в стране, на территории которой произошла кража. Пожалуйста, сохраняйте копию протокола (квитанцию о заявлении) для последующего предъявления в Банк.

Карта изъята в торгово-сервисном предприятии или в учреждении банка

Потребуйте составления акта об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, а также подписью сотрудника предприятия/банка, изъявшего карту. После этого срочно проинформируйте об изъятии АО ЕАТПБанк.

Банкомат не вернул карту

Если карта удержана банкоматом, то Вам необходимо обратиться в банк, обслуживающий банкомат, и, если удержание карты произошло по причине технического сбоя или из-за промедления с извлечением карты из приемного устройства банкомата, карта может быть выдана Вам при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Некоторые банки для выдачи удержанной банкоматом карты могут потребовать письменный запрос из АО ЕАТПБанк. В этом случае обратитесь в АО ЕАТПБанк.

Помните, что банк, обслуживающий банкомат, вправе не возвращать карту, если она была заблокирована Вами ранее или АО ЕАТПБанк.

Банкомат не выдал запрашиваемую сумму денежных средств либо выдал, отличную от запрашиваемом

суммы

Вам необходимо сообщить об этом АО ЕАТПБанк оформить претензию. Сотрудник АО ЕАТПБанк поможет Вам в этом.

Вы получили SMS-сообщение об операции по Вашей карте, которую Вы не совершали (При условии подключения услуги SMS-информирование)

Проверьте наличие карты. Если карта у Вас - то возможно, данные Вашей карты стали известны третьим лицам.

Пожалуйста учитывайте, что иногда SMS-сообщения могут доставляться после совершения операции с задержкой, поэтому вспомните соответствует ли текст в SMS-сообщении операциям, которые Вы совершили по карте за последнее время. Если Вы уверены, что операция не могла быть совершена Вами, то как можно быстрее сообщите об этом в АО ЕАТПБанк и заблокируйте карту.

Не забывайте, что при операциях в сети Интернет или заказах по телефону в SMS-сообщении могут быть указаны страна/город, отличающиеся от места Вашего проживания.

У Вас возникли претензии по списаниям, отраженным в выписке по карточному счету

Вам необходимо в сроки, указанные в Правилах предоставления и использования банковских карт АО ЕАТПБанк предъявить претензию по оспариваемым операциям. Пожалуйста, будьте готовы ответить на вопросы, относящиеся к оспариваемым операциям. Не забывайте, что в соответствии с Правилами предоставления и использования банковских карт АО ЕАТПБанк, банк оставляет за собой право удержать комиссию необоснованную претензию.

Как пользоваться картой...

Ваша Карта представляет собой универсальное платежное средство. При выпуске карты Вам открывается банковский счет для расчетов с использованием карты. Ваша карта является инструментом доступа к вашему счету для расчетов с использованием карты. С помощью Вашей карты Вы можете совершать операции оплаты товаров и услуг в магазинах и организациях, которые принимают к оплате карты Международной платежной системы MasterCard Worldwide. Карту можно использовать для совершения операций получения наличных денежных средств в банкоматах или банковских учреждениях, обслуживающих карты Международной платежной системы MasterCard Worldwide.

Любая операция оплаты или заказа товаров или услуг, а также получения наличных денежных средств с использованием Вашей карты или с указанием номера Вашей карты является операцией с использованием карты. Ответственность за совершение таких операций несет Вы как держатель карты и владелец счета.

Разрешение (авторизацию) на проведение операции дает АО ЕАТПБанк. Банк может отказать Вам в совершении операции с использованием карты, если сумма такой операции превысит доступный расходный лимит, установленный по Вашей карте, или если Банк имеет основания предполагать, что операция незаконна.

Банк вправе отказать Клиенту в увеличении лимита снятия наличных с использованием карты, в случае, если Банк имеет основания полагать, что операция противоречит действующему -законодательству РФ, без объяснения причин.

Банк имеет право в любой момент заблокировать Карту и/или отказаться от исполнения операции и принять необходимые меры, вплоть до изъятия Карты, для уменьшения риска несанкционированного списания средств со Счета при выявлении Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты либо получения соответствующей информации от платежных систем.

Банк вправе приостановить совершение операций по Счету, отказать в совершении операций по Счету либо расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Оплата товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях

При совершении операции оплаты покупки или услуги с использованием карты, Вы обязаны подписать квитанцию или чек, распечатанный электронным терминалом. Ваша подпись подтверждает факт совершения операции, поэтому перед тем, как поставить свою подпись, проверьте правильность информации на квитанции или чеке.

Для оплаты товаров/услуг передайте карту кассиру/продавцу/официанту. Постарайтесь, чтобы операция по карте проводилась в поле Вашего зрения. Пожалуйста, не стесняйтесь пройти в место совершения операции при оплате счета в ресторанах, кафе, барах и других местах, где операции по карте могут проводиться в другом помещении.

Имейте в виду, что без Вашей подписи на полосе для подписи, карта недействительна и Вам может быть отказано в обслуживании. В этом случае кассир попросит Вас расписаться на карте, предварительно проверив, удостоверяющие личность документы (паспорт или водительское удостоверение).

Помните, что перед проведением операции по карте кассир имеет право запросить у Вас документы, удостоверяющие личность для того, чтобы убедиться, что Вы являетесь законным держателем карты.

Получение денежных средств в пунктах выдачи наличных

Выдача наличных в пунктах выдачи наличных денежных средств осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. За операцию выдачи наличных АО ЕАТПБанк взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

Помните, что при совершении операции получения наличных денежных средств в банкомате или в ПВН некоторые банки, обслуживающие банкомат или ПВП могут взять с Вас дополнительную комиссию, не указанную в тарифном плане.

В результате авторизационного запроса из места проведения операции будет сформирован финансовый документ - чек, электронного терминала, который будет предложен Вам для проставления подписи. Прежде чем подписывать чек

убедитесь в правильности указанной в нем суммы.

Храните Ваши квитанции и чеки в течение шести месяцев и при получении ежемесячной выписки производите выверку ее соответствия указанным документам.

В случае возврата товара, оплаченного по карте, требуйте сделать возврат на карту в Вашем присутствии и не забудьте получить чек, подтверждающий возврат.

Сохраняйте копии чеков по операциям с картой, а также товарные чеки, если попытка провести операцию по карте оказалась неудачной.

Банк не несет ответственность за отказы в приеме карты к обслуживанию со стороны организаций торговли/услуг, за ошибки, допущенные по вине третьих лиц, а также за невозможность использования карты в ситуациях, не контролируемых Банком и связанных со сбоями в работе внешних систем.

Снятие наличных денежных средств в банкомате

- Убедитесь, что банкомат обслуживает карты нужной Вам платежной системы;
- Убедитесь, что на клавиатуре банкомата нет посторонних устройств, накладок и т. п., предназначенных для несанкционированного получения (съема) информации. Если у Вас возникли подозрения не пользуйтесь этим банкоматом;
- Вставьте карту в приемное устройство банкомата и следуйте инструкциям, которые будут последовательно появляться на его экране;
- Выберите язык общения;
- Введите ПИН-код, убедившись, что посторонние люди не могут видеть набираемые Вами цифры.
- Будьте внимательны при вводе ПИН-кода - неправильно введенный три раза подряд ПИН-код может привести к блокировке карты или к ее удержанию банкоматом;
- Введите сумму, которую Вы хотите получить;
- Получив деньги, немедленно уберите их в бумажник и не забудьте забрать чек и карту.

Помните, что карту и деньги необходимо извлечь сразу же после завершения операции. Если карта или/и деньги остаются в приемном устройстве более 30 секунд, банкомат может их удержать.

За операции снятия наличных АО ЕАТПБанк взимает комиссию в соответствии с действующими тарифами. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

Бронирование и оплата гостиниц

С помощью карт АО ЕАТПБанк Вы можете воспользоваться услугой бронирования номера в гостинице.

Прежде чем сообщить в гостиницу (на сайт гостиницы) данные Вашей карты, внимательно ознакомьтесь с правилами бронирования, а также с правилами и сроками отмены брони. Сохраняйте все полученные документы и письма, подтверждающие бронирование или его отмену. Обязательно запрашивайте код подтверждения бронирования и стоимость проживания.

При бронировании номера в гостинице по карте Вас попросят сообщить свое имя, номер карты, срок ее действия (иногда, дополнительно - трехзначный код безопасности, напечатанный на обратной стороне карты, на полосе для подписи) и срок Вашего пребывания.

Для проверки подлинности карты по ней из гостиницы может быть произведен авторизационный запрос на незначительную сумму (обычно 1 USD), Эта сумма не будет списана с Вашей карты и станет доступна для использования через 30 дней.

Если Ваши планы изменились, отменяйте свой заказ согласно срокам и правилам отмены брони, имейте в виду, что в случае, если бронирование не было отменено в срок, гостиница может списать с Вашего счета сумму одного дня проживания, а в случае бронирования с предоплатой - полную стоимость проживания.

При отмене бронирования через Интернет сохраняйте подтверждающее отмену письмо, содержащее код отмены. При отмене брони по телефону необходимо узнать код отмены и имя служащего гостиницы, производившего отмену и сохранять телефонные счета.

Обычно при бронировании гостиницы на Вашей карте блокируется сумма, равная стоимости проживания а отеле на указанный Вами срок и гарантийный депозит. При проведении окончательного расчета, в который может входить стоимость дополнительных услуг, со счета карты списывается итоговая сумма. При этом, первоначально заблокированная при бронировании сумма может остаться не разблокированной и, соответственно, недоступной для использования в течение 30 календарных дней с даты блокировки. Чтобы этого избежать, после окончательного расчета, потребуйте служащих отеля, отправить в обслуживающий банк, уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

Аренда автомобиля

С помощью карт АО ЕАТПБанк Вы можете воспользоваться услугой аренды автомобиля.

При аренде автомобиля внимательно ознакомьтесь с условиями договора и страхования, оговорите и обозначьте в договоре сумму, рассчитанную за аренду, время и место получения и условия возврата автомобиля, правила действия страховки. Проверьте совпадение стоимости аренды, указанной в предварительном заказе и в подписываемом договоре.

Обычно при аренде автомобиля на Вашем карточном счете блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного Вам автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета со счета карты списывается итоговая сумма. При этом, первоначально заблокированная при оформлении аренды сумма может остаться не разблокированной и, соответственно, недоступной для использования в течение 30 календарных дней с даты блокировки.

Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов, потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль

в аренду, отправить в обслуживающий банк, уведомление о снятии ранее произведенной блокировки.

Рекомендуется осуществлять возврат автомобиля непосредственно представителю прокатной конторы с проставлением отметки о сдаче автомобиля в надлежащем состоянии.

Операции в Интернет (услуга возможна только для карт Standard и Gold)

Если вы оплачиваете покупки и услуги через сеть Интернет, рекомендуется оформить Карту, которой будете пользоваться специально для этих расчетов. Пополняйте счет этой карты только в пределах сумм предполагаемого платежа. Это снизит риск потерь Ваших денежных средств.

Подключитесь к услуге 3-D Secure. Технология 3-D Secure является частью программ международной платежной системы MasterCard - MasterCard®SecureCode™ и позволяет однозначно идентифицировать держателя Карты, совершающего операцию, и снизить риск мошенничества, защищая Карту от несанкционированного использования.

Напоминаем Вам, что в соответствии с Правилами предоставления и использования банковских карт АО ЕАТПБанк, подключение Карты к технологии 3-D Secure для совершения операций в Интернет-магазинах, поддерживающих данную технологию, является обязательным для всех держателей Карт Банка.

Отличительной особенностью того, что Интернет-магазин участвует в программе 3-D Secure, является размещение на его сайте логотипов международных платежных систем.

Избегайте осуществления Интернет-операций с использованием карты в местах, где услуги Интернет являются общедоступными, например в Интернет-кафе.

Старайтесь пользоваться проверенными интернет-магазинами, в надежности, которых вы уверены.

При оплате покупок в сети Интернет Вас попросят ввести код безопасности CVC2. CVC2 - трехзначный код, нанесенный в правой части полосы для подписи, справа от последних четырех цифр номера карты. Этот код вводится для повышения безопасности Интернет-операций с использованием карт.

Не сообщайте реквизиты Вашей банковской карты (номер карты, срок действия, трехзначный код безопасности, нанесенный на полосу для подписи), за исключением использования Вами карты при обращении в предприятие торговли (услуг) по телефону, почте, факсу или сети Интернет.

Вы собираетесь в заграничную поездку

Проверьте срок действия Вашей карты:

- Проверьте доступный остаток средств на Вашей карте, чтобы точно знать на какую сумму Вы можете рассчитывать и заранее пополните свой счет в случае необходимости;
- Убедитесь в том, что Вы хорошо помните свой ПИН-код, но ни в коем случае не пишите ПИН-код на карте;
- Перед тем как отправляться в путешествие воспользуйтесь Вашей картой в России, чтобы убедиться в ее работоспособности.

Осторожно, мошенники! (некоторые способы, используемые карточными мошенниками)

Банкомат

Для того, чтобы узнать ПИН-код, мошенники могут наклеивать на клавиатуру банкомата специальную прозрачную пленку с микросхемой, которая фиксирует вводимый ПИН-код или устанавливать жесткую накладку, полностью имитирующую клавиатуру банкомата. Специальное приспособление крепится также и на приемное устройство для карты для считывания информации с магнитной полосы. Затем, сняв «жучки», мошенники получают всю необходимую информацию о карте.

Поэтому, при пользовании банкоматом не ленитесь внимательно осмотреть его и убедиться в отсутствии каких либо «накладок». Если вы заметили что-либо подозрительное, откажитесь от использования данного банкомата, и проинформируйте о своих подозрениях АО ЕАТПБанк.

Часто мошенники подсматривают ПИН-код в момент снятия денежных средств в банкомате держателем карты. Затем, карта похищается у держателя и с нее в течение 10-15 минут, снимается вся оставшаяся на карте сумма. Пожалуйста, примите все меры, чтобы вводимый Вами ПИН-код был не замечен для окружающих.

Известны случаи, когда мошенники в момент выдачи денежных средств отвлекают держателя карты, тем самым давая возможность другому мошеннику, стоящему рядом забрать денежные средства, выданные банкоматом. Не отвлекайтесь, пока не получите деньги и карту из банкомата.

Интернет

Один из способов получения реквизитов карт, используемых мошенниками, заключается в создании «поддельного» интернет-магазина. Небольшой, недавно открытый магазин предлагает приобрести по картам товары и услуги. При этом, как в настоящем магазине, требуется ввести сведения о карте, только сведения эти передаются не в информационный центр платежной системы, а напрямую в базу данных мошенников. Чтобы избежать подобного обмана старайтесь пользоваться проверенными интернет-магазинами, в надежности, которых вы уверены.

Как правило, надежный интернет-магазин предлагает проведение платежа с использованием сертифицированных средств защиты информации: протокола SSL (Secure Socket Layer) или стандарта SET (Secure Electronic Transaction). Эта информация отражается в правом нижнем углу экрана.

В российском сегменте сети Интернет зафиксированы случаи появления Web-сайтов, на которых предлагаются различные финансовые услуги с использованием банковских карт международных платежных систем. Пользователям предлагается заполнить электронные формы и указать реквизиты банковских карт, включая ПИН-код. При этом передача конфиденциальной информации ведется без использования защищенных протоколов информационного

обмена. Этот и ряд других признаков, характеризующих работу подобных Web-сайтов, дает основания полагать, что такими предложениями могут маскироваться мошеннические действия, известные как «фишинг», т.е. заманивание пользователей с целью раскрытия конфиденциальной информации посредством использования поддельных Web-сайтов.

Обращения к держателям карт от имени Банка (фишинг)

Один из способов получения данных о карте и ее держателе состоит в том, что мошенники обращаются к держателю по телефону с сообщением от имени Банка или платежной системы, касающимся безопасности его карточного счета или проверки правильности данных.

Например, что с картой производятся мошеннические действия и для их предотвращения держателю необходимо как можно быстрее перезвонить по определенному номеру телефона. При звонке по этому номеру держателя просят сообщить или ввести с клавиатуры телефона данные карты и свои персональные данные.

В таких мошеннических обращениях, которые часто производятся с помощью автоответчика, отсутствует упоминание имени и фамилии держателя. Поэтому, пожалуйста, обращайтесь внимание на то, чтобы обращение к Вам было по фамилии, имени, отчеству. Если этого не происходит - налицо признаки мошенничества. Важно не перезванивать по номерам телефонов, указанных в подобных сообщениях. Звонить можно только по номеру, указанному на оборотной стороне карты. О подозрительных обращениях к Вам от имени Банка или платежной системы немедленно сообщайте в АО ЕАТПБанк.

Другой способ, который используют мошенники для получения конфиденциальной информации от держателя карты, заключается в направлении держателю сообщения по электронной почте от имени Банка или платежной системы, с уведомлением о подозрениях на компрометацию данных его карты, и просят подтвердить эти данные, зайдя по определенной ссылке на сайт платежной системы (на самом деле, ссылка переадресует на сайт, созданный мошенниками).

Если к Вам поступило подобное сообщение, ни в коем случае не сообщайте данных своей карты и немедленно позвоните АО ЕАТПБанк.

Для незаконной активации карт мошенники звонят клиенту от имени Банка и под предлогом уточнения персональных данных получают у клиента всю информацию, указанную в Заявлении на выпуск карты. Помните, что Банк направляет Вам SMS-сообщения только о совершенных операциях по карточному счету или информацию рекламного характера. При получении SMS-сообщений о действиях, которых Вы не совершали, немедленно обратитесь в АО ЕАТПБанк.

При любых подозрительных обращениях к Вам от имени АО ЕАТПБанк немедленно проинформируйте банк об этом.

Информирование Держателя карты об операциях, совершенных с ее использованием, предъявление претензий

Банк информирует Держателя о каждой операции, совершенной с использованием Карты или ее реквизитов предоставляя Выписку, до 5-го рабочего дня месяца. В Выписке отражены Операции по счету Карты. Выписка также содержит информацию об остатке денежных средств на счете Карты на начало и конец отчетного месяца.

Выписка предоставляется путем:

- лично в руки в офисе Банка;

- по почте заказной корреспонденцией с уведомлением на адрес места жительства, указанный в Заявлении на выпуск карты;

Банк уведомляет Держателя карты о каждой операции, совершенной с проведением авторизации, непосредственно после ее проведения осуществляется путем:

➤ на адрес электронной почты Держателя карты;

➤ посредством направления на номер мобильного телефона Держателя карты SMS-сообщений;

Банк вправе взимать вознаграждение за предоставление уведомлений, в соответствии с Тарифами.

Держатель карты вправе выбрать несколько способов получения уведомлений об операциях, совершенных с использованием Карты или ее реквизитов, из предложенных Банком, а также в любой момент изменить способ получения уведомлений, подав заявление установленной Банк формы.

Держатель карты обязан предоставить Банку адрес электронной почты, номер мобильного телефона, необходимые для направления выписки и уведомлений.

Уведомление о совершении операции с использованием Карты считается полученным Держателем карты в течение часа с момента отправки электронного уведомления.

Банк не несет ответственность за неполучение или несвоевременное получение Держателем карты уведомлений об операциях, совершенных с использованием Карты или ее реквизитов по вине Держателя (неверно указанного адреса электронной почты, номера мобильного телефона, неиспользование системы «Телебанк», либо по причине отсутствия у держателя доступа к средствам получения уведомлений, в том числе за сбои в сети Интернет, сетевой связи, возникшие по независящим от Банка причинам).

В случае отказа Держателя от всех предложенных Банком способов получения выписок/уведомлений об операциях совершенных с использованием Карты или ее реквизитов, Держатель признается не предоставившим надлежащим образом информацию для направления выписок/уведомлений, а Банк считается исполнившим свои обязательства по информированию о совершенных операциях в момент их совершения. Держатель не вправе в данном случае предъявлять Банку претензии, связанные с ненадлежащим информированием Держателя об операциях, совершенных с использованием Карты или ее реквизитов.

Держатель, не уведомивший Банк о способе получения выписок/уведомлений об операциях совершенных с

использованием Карты или ее реквизитов, считается выбравшим способ получения выписок «лично в руки в офисе Банка».

В случае если Банк уведомил Держателя карты о совершении оспариваемой операции, совершенной по утраченной Карте, совершенной без согласия Держателя и Держатель карты не направил в Банк или направил позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции, Банк не обязан возмещать Держателю сумму операции, совершенной без согласия Держателя.

В случае несогласия со списанием со Счета (зачислением на Счет) какой-либо суммы держатель имеет право предъявлять претензии в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня отражения операций в Выписке по счету, приложив Выписку с указанием оспариваемой суммы, чек/квитанции, др. документы, подтверждающие неправомерность списания /зачисления оспариваемой суммы. При не предъявлении Клиентом Банку письменной претензии по Операции в этом порядке и в этот срок, Операция считается подтвержденной Клиентом.

Претензия оформляется в письменном виде и подается в Банк по адресу 414000 г. Астрахань, ул. Ногина, д.3, получатель АО ЕАТПБанк.

Наличие претензий Клиента не освобождает его от обязанности производить погашение Задолженности в сроки и в порядке, установленными Правилами предоставления и использования банковских карт АО ЕАТПБанк.