

РЕКОМЕНДАЦИИ БАНКА «НЕЙВА» ООО ПО БЕЗОПАСНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

Уважаемый клиент!

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в настоящей Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты (далее - Карта), ее реквизитов и других данных, а также снизит возможные риски компрометации Карты при совершении операций с использованием Карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг (в том числе через сеть Интернет), сохранит денежные средства держателя Карты.

Банковская карта Visa является собственностью БАНКА «НЕЙВА» ООО (далее - Банк), предоставлена Вам во временное пользование, не подлежит передаче третьим лицам и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия.

По всем возникающим вопросам Вы можете обратиться в круглосуточный Контакт-центр Банка:

- по телефону 8 800 7000 213 (бесплатно по России);
- по телефону +7 343 222 11 00;
- по WhatsApp, только сообщение +7 905 8005 070;
- через систему дистанционного банковского обслуживания.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1. При получении банковской карты с ПИН-кодом :

- убедитесь, что конверт, в котором содержится ПИН-код не имеет признаков вскрытия;
- не записывайте ПИН-код на карту и не храните вместе с Картой;
- ПИН-код необходимо запомнить, после чего конверт уничтожить; если запомнить ПИН-код является затруднительным, храните его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте; либо измените ПИН-код в банкоматах Банка.

2. Никогда не сообщайте ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим в использовании Карты.

ВАЖНО! Сотрудники Банка никогда и ни при каких обстоятельствах не должны просить сообщить ПИН-код и другую конфиденциальную информацию по Карте. Тем не менее, если такой случай зафиксирован, сообщите в Банк о данном факте.

3. Необходимо расписаться на оборотной стороне Карты в месте, предназначенном для подписи держателя Карты. Это снизит риск использования Карты без согласия держателя в случае ее утраты.

4. С целью предотвращения мошеннических действий с Картой необходимо:

- подключить услугу SMS/e-mail-оповещения о проведенных операциях с Картой и отслеживать все уведомления Банка о совершенных операциях по Карте;
- регулярно просматривать выписки по Вашему карточному счету и оперативно проверять все операции, совершенные с использованием Карты или ее реквизитов.

5. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные и/или реквизиты Карты. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники с целью получить обманным путем информацию о держателе Карты и реквизитах Карты.

6. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов, систему дистанционного банковского обслуживания, обычной и электронной почты), которые указаны в документах или на Карте, полученных непосредственно в Банке.

7. В случае возникновения подозрений о компрометации Карты или ПИН-кода, утери, хищении Карты необходимо незамедлительно заблокировать её. Блокировка карты может быть произведена **по телефонам Банка 88007000213 (бесплатно по России), +73432221100, по WhatsApp, только сообщение +79058005070, в системе дистанционного банковского обслуживания, либо путем личного обращения в Банк.**

При нахождении за пределами территории РФ (**только в случае невозможности воспользоваться каналами для связи с Банком**) можно воспользоваться экстренными услугами Global Customer Assistance Service (GCAS) международной платежной системы Visa*. Телефоны службы GCAS указаны на сайте www.visa.com в разделе «Справочник телефонов службы клиентской поддержки Visa»*.

* Услуги Службы GCAS платные. Плата взимается в соответствии с тарифами Банка, ознакомиться с которыми можно на сайте БАНКА «НЕЙВА» ООО.

ВАЖНО! До момента обращения в Банк по факту компрометации, утери Карты за все риски, связанные с несанкционированным списанием денежных средств с Карты несет держатель Карты.

8. Сохраняйте документы по операциям с Картами и чеки за снятие наличных в качестве подтверждения проведения операций по Карте не менее 90 (девяноста) календарных дней, на случай возникновения спорных операций. Всегда сверяйте сумму операции в чеке с выпиской по счету. Особенно внимательно проверяйте ежемесячную выписку после зарубежных поездок. В случае если обнаружены операции, которые не совершались, либо Вы не согласны с суммой операции – немедленно информируйте Банк, после чего обязательно оформите претензию в Банк. **ВАЖНО! Время оспаривания операции ограничено!**

9. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Во избежание порчи Карты рекомендуется не подвергать Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям (например, от мобильного телефона, бытовой и офисной техники), а также избегать попадания на нее влаги, не пытаться использовать Карту в устройствах, не предназначенных для ее обслуживания.

ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

В целях обеспечения контроля за операциями, совершаемыми с использованием банковских карт, а также предотвращения неправомерных действий с картами рекомендуется устанавливать ограничительные лимиты по операциям с картами в

соответствии с потребностями держателя Карты — вплоть до полного запрета видов операций, которыми не планируется пользоваться (например, расчеты по Карте в сети Интернет или за границей). Установить индивидуальные лимиты по картам можно самостоятельно в системе дистанционного банковского обслуживания или обратившись в Банк.

С первоначальными лимитами по картам для корпоративных и частных клиентов можно ознакомиться на сайте БАНКА «НЕЙВА» ООО www://neyvabank.ru.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ В БАНКОМАТЕ

1. Не пользуйтесь банкоматами, вызывающими у Вас недоверие, выбирайте банкоматы, установленные 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 и предметов (накладок на клавиатуре или картоприемнике). В случае, если банкомат не вызывает доверия, воздержитесь от использования в нем Карты и по возможности сообщите о своих подозрениях работникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

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

6. Будьте внимательны при вводе ПИН-кода. Помните, что если ПИН-код введен неверно три раза подряд, Карта будет заблокирована и ее дальнейшее использование станет невозможным до разблокирования. Разблокировать Карту в этом случае можно, обратившись в Банк **по телефонам Банка 88007000213 (бесплатно по России), +73432221100, по WhatsApp, только сообщение +79058005070, через систему дистанционного банковского обслуживания, либо путем личного обращения в Банк.**

7. 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»/ «Cancel», и дождаться возврата Карты.

8. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать полученные денежные средства, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции (при его запросе), убрать полученные денежные средства в сумку, картам и только после этого отходить от банкомата.

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

10. Если при проведении операции банкомат не возвращает Карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также обратиться в БАНК «НЕЙВА» ООО, и далее следовать инструкциям сотрудника Банка (Банк рекомендует заблокировать карту, изъятую банкоматом).

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ ДЛЯ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ

1. Не используйте Карту в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуйте проведения операций с Картой только в вашем присутствии во избежание совершения с Картой несанкционированных действий (копирование магнитной полосы, оформление подложных платежных документов, неправомерное получение реквизитов Карты и т.п.).

3. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца Карты предоставить документ, удостоверяющий личность, 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 в чеке.

4. При бронировании номера в гостинице, аренде автомобиля или оплате билетов перед оплатой по Карте необходимо внимательно изучить все условия оказания услуг, документы, которые предлагают подписать в пункте проката. При выселении из гостиницы (окончательном расчете) или возврате автомобиля необходимо проконтролировать отмену заблокированной ранее (залоговой) суммы кассиром пункта проката/отеля. В случае оплаты наличными обязательно сохраняйте оформленный чек.

5. В случае если по какой-либо причине необходимо повторно оформить операцию, необходимо убедиться, что предыдущая операция отменена (в случае проведения авторизации) и ошибочные платежные документы уничтожены или перечёркнуты.

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

7. В случае если возвращается оплаченный Картой товар или отказывается от услуги, требуйте отмены операции по Карте либо оформления операции возврата товара, которые должен произвести кассир. Не забыть получить копию оформленного чека на отмену операции или возврата товара.

8. В случае изъятия карты в торговой сети или пункте выдачи наличных требуйте документ, подтверждающий изъятие, с указанием даты, времени и причины изъятия. Незамедлительно обратиться в БАНК «НЕЙВА» ООО, и далее следуйте инструкциям сотрудника Банка (Банк рекомендует заблокировать карту, изъятую в торговой сети).

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ

1. Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг (почитайте отзывы об интернет-магазине).

2. Проверяйте, использует ли продавец безопасный вид передачи данных. Чтобы проверить, что используется защищенный сервер, проверить строку адреса в браузере. Адрес должен начинаться с **https://**. Большинство браузеров предоставляют дополнительные признаки защищенного соединения, например: символ несломанного ключа или закрытого подвесного замка в адресной строке сайта. Если не уверены в безопасности интернет-ресурса, рекомендуется не использовать реквизиты Карты. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, т.к. похожие адреса могут использоваться для совершения мошеннических операций (*обратить внимание на адресную строку браузера, не вставлена ли в адрес сайта лишняя буква, не заменена ли буква «о» на цифру «0», не добавлен ли дефис в слово и т.п.*).

3. Обратите внимание на наличие обязательной информации о продавце при оплате Картой в интернете: юридический и фактические адреса, телефон, e-mail для предоставления справочной информации, банковские реквизиты интернет-магазина, описание процедур и сроков оплаты, доставки и возврата платежа в случае возникновения ошибки. До завершения транзакции в Интернете, прочитайте условия доставки товара и правила его возврата. Узнайте, можно ли вы вернуть товар, и кто несет расходы по возврату товара. Обычно полные правила и условия публикуются на web-сайте магазина. Если они отсутствуют, то не стоит делать покупку в этом магазине.

4. Не производите оплату через Интернет-сайты в случае, если информация об условиях оплаты на них предоставлена на незнакомом Вам языке.

5. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и/или информации о Карте. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию.

6. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить от проникновения вредоносного программного обеспечения.

7. Не сообщайте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу — его использование при таких операциях не требуется.

8. Не сообщайте персональные данные и информацию о Карте через сеть Интернет, например пароли доступа к ресурсам банка (в том числе в Интернет-банк), кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

9. При оплате покупок в Интернете лучше использовать отдельную Kartу (Visa Virtuoи), предназначенную для этой цели. Регулировать возможность совершения операций по Карте с помощью самостоятельно устанавливаемых лимитов на операции с Картой.

10. Всегда сохраняйте документы, подтверждающие покупку и счета. Рекомендуется сохранять также информацию об адресах домашних страниц интернет-магазинов, в которых совершались покупки.

11. В случае возникновения спорной ситуации с организацией торговли (сервиса) сохраняйте любые электронные документы, переписку по электронной почте, касающуюся попыток разрешения этой ситуации с организацией торговли (сервиса). При невозможности самостоятельно разрешить спорную ситуацию обратитесь в Банк, предоставив вышеуказанную информацию.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ ЗА ПРЕДЕЛАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. Регулируйте возможность совершения операций по Карте с помощью самостоятельно устанавливаемых ограничительных лимитов на операции с Картой. Банк рекомендует устанавливать лимиты для операций за пределами РФ с нулевым значением. **Менять значения данного лимита только на время поездки.**

2. Рекомендуется оплачивать покупки Картой только в магазинах известных брендов, снимать наличные средства в аэропортах, отелях международных сетей или отделениях известных крупных банков;

3. После возвращения из поездки, рекомендуется перевыпустить Kartу, так как именно перевыпуск может гарантировать сохранность Ваших денежных средств в таких случаях.

4. На сегодняшний момент к странам повышенного риска мошенничества относятся: Австралия, Аргентина, Афганистан, Бахрейн, Бразилия, Венесуэла, Великобритания, Гаити, Гватемала, Гибралтар, Гондурас, Гонконг, Доминиканская республика, Индонезия, Иран, Ирак, Казахстан, Китайская народная республика, Колумбия, Коста-Рика, Ливан, Люксембург, Малайзия, Мали, Мексика, Новая Зеландия, ОАЭ, Пакистан, Панама, Польша, Сингапур, Саудовская Аравия, Тайвань, Таиланд, Украина, Уругвай, Филиппины, Франция, Шри-Ланка, Чили, Эквадор, Япония и африканские страны.