

ПАМЯТКА

по мерам безопасности при проведении операций с использованием банковских карт КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)

Данная Памятка содержит информацию о возможных рисках при совершении операций с использованием платежных карт по оплате сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), в том числе в ТСП, находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

Общие рекомендации по мерам безопасности при совершении операций с использованием карты:

Банковские карты КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) являются средством доступа к денежным средствам, находящимся на Вашем банковском счете, поэтому отношение к их использованию и хранению должно быть аналогично отношению к наличным денежным средствам. Чтобы использование банковских карт было удобным и приятным, а Ваши денежные средства оставались в сохранности, просим Вас обратить внимание на следующие простые правила и рекомендации:

1. Храните карту вне доступа третьих лиц, не передавайте карту и/или не сообщайте ее реквизиты (номер, срок действия, код безопасности на полосе для подписи) третьим лицам, кроме случаев, когда это требуется в процессе оплаты товаров/услуг.
2. Проявляйте аккуратность при хранении и вводе ПИН-кода (не храните ПИН-код записанным вместе с банковской картой). Помните о том, что ответственность за операции, совершенные с использованием ПИН-кода, возлагается на клиента.
3. Будьте бдительны при получении электронных писем или sms-сообщений якобы от имени КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) (например, о блокировке карты или каких-либо платежах), особенно если они содержат ссылки или номера телефонов для связи, отличные от телефонов на оборотной стороне Вашей карты. Ссылки в электронных письмах могут вести на мошеннический сайт. Не сообщайте никакой информации о себе и Ваших картах позвонившим лицам. При возникновении подозрений звоните в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) по телефонам:

+7 (4012) 59-00-99; 8 (800) 100-22-48.

Помните о том, что информация о коде безопасности карты (CVV2), ПИН-коде, а также о паролях/кодах на проведение/отмену операций никогда не запрашивается сотрудниками КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО).

4. Используйте услугу «SMS-информирование» или Интернет-банк (мобильное приложение Интернет-банка) для контроля операций по своим банковским картам и управления суточным лимитом операций. Оперативное получение sms/push-уведомлений по операциям с Вашей банковской картой и возможность моментальной самостоятельной блокировки банковской карты без телефонного звонка в Банк позволит Вам своевременно отреагировать на несанкционированный доступ к карточному счету.
5. Защита от мошенничества по реквизитам банковской карты (в сети Интернет) обеспечивается дополнительной аутентификацией платежей по технологии 3D-Secure при операциях на сайтах с логотипами Verified By Visa/Mastercard SecureCode/MIR Acsept (защищенные сайты). Платежи на таких сайтах заведомо не предусматривают возможности опротестования в случае подтверждения операции держателем карты, для их проведения предусмотрено введение одноразового

пароля, направляемого в момент операции на номер мобильного телефона. Поскольку кража реквизитов банковской карты возможна не только через интернет, данный сервис служит Вам независимо от того, используете ли Вы свою карту в интернете.

6. Для звонков в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) используйте только телефоны «горячей линии» Банка, указанные на оборотной стороне карты и на официальном сайте Банка.
7. Не отключайте без необходимости телефон, на который должны приходиться сообщения об операциях! При смене номера мобильного телефона не забудьте незамедлительно уведомить об этом КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО). Замена номера мобильного телефона для целей уведомления клиента об операциях по банковской карте производится при личном обращении клиента (с паспортом) в любое отделение КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО), либо через банкоматы/терминалы КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО).

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 КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) **+7 (4012) 59-00-99; 8 (800) 100-22-48.**

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 **+7 (4012) 59-00-99; 8 (800) 100-22-48**.
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 КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО), 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 карте через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к системе ЭТБ Онлайн, срок действия банковской карты, платежный лимит, историю операций, персональные данные.
3. При совершении операций через интернет-сайты, которые сертифицированы международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide на технологию «3D Secure», национальной платежной системы «МИР» на технологию «MIR Accept» необходимо ввести одноразовый пароль (предоставляется в виде sms/push-уведомлений на мобильный телефон).
Вы узнаете сертифицированные интернет-сайты по наличию следующих логотипов:



4. Обязательно сообщайте в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) 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.
5. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
6. 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.
7. 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).
8. 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.

**Особенности операций с банковской картой в ТСП,
за пределами Российской Федерации, и операций перевода
денежных средств в адрес иностранных организаций,
которые предоставляют возможность участия
в инвестиционной деятельности:**

- При совершении операции оплаты в иностранном ТСП заключается договор с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты.
- Необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП до момента оплаты товаров (услуг), заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.
- Следует осуществлять взаимодействие с ТСП в соответствии с договором, в том числе в случаях, когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.
- Отношения между Вами и иностранными ТСП носят гражданско-правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять в судебном порядке.
- При наличии у Вас оснований полагать, что в отношении него со стороны третьих лиц под видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.
- Взаимодействие Клиента с КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) осуществляется в соответствии с договором комплексного банковского обслуживания.
- Правилами карточных платежных систем, содержащими положения о процедуре опротестования их участниками операций с использованием платежных карт (Dispute или Chargeback), устанавливаются определенные ограничения на применение указанной процедуры:
 - ограничения по сроку опротестования, по истечению которого опротестование невозможно; основной срок - 120 календарных дней с момента проведения операции, в некоторых случаях этот срок отсчитывается от даты получения товара или услуги, но не может превышать 540 календарных дней, если эта дата отличается от даты транзакции (например, предзаказ, покупка билетов на мероприятие и тому подобное);
 - ограничения, связанные с целями совершенной операции, по которой инициируется опротестование (например, опротестование не производится в случае совершения операции в целях участия в

высокорисковых операциях, таких как инвестиционная деятельность, азартные игры, лотереи, операции на бирже).

Для того, чтобы оспорить операцию оплаты в ТСП, необходимо обратиться в банк, выпустивший карту, с письменным заявлением в котором необходимо указать: номер карты, дату и сумму транзакции, название ТСП, обязательно требуется предоставить весомые доказательства для опротестования транзакции (доказательствами могут быть: электронная переписка с продавцом, договор, заключённый с ТСП); чем больше доказательств, тем больше шансов на успешный результат опротестования.

Выявление несанкционированных операций (ошибочных операций) и мошеннических операций, совершаемых с использованием карты

В случае выявления несанкционированных операций (ошибочных операций), а также мошеннических операций:

1. Проверьте, заблокирована ли Ваша карта, осуществите блокировку карты одним из доступных Вам способов.
2. Постарайтесь вспомнить, не участвовали ли Вы в совершении указанной операции, не давали ли кому-либо разрешение на ее проведение и не получали ли в результате ее совершения выгоды, в частности, не является ли операция следствием ранее оформленных Вами обязательств (в виде подтверждения о согласии с условиями при регистрации на сайтах, в виде оговорок о периодическом продлении подписок и т.п., при оформлении различных договоров с гарантией оплаты услуг картой и проч.).
3. Обратитесь в любое отделение Банка с заявлением.

Будьте готовы к тому, что в процессе рассмотрения Вашего заявления от Вас может потребоваться предоставление подтверждения о факте обращения в правоохранительные органы (как правило, это требуется по случаям мошенничества на территории РФ или через интернет), а также иных документов для проведения расследования и установления факта непричастности к операциям (например: справки с места работы, документов, подтверждающих Ваше местонахождение на момент совершения операций, действующего на момент операций загранпаспорта, в случае операций в стране отличной от страны пребывания, и т.п.).

При невозможности личного обращения в Банк в указанный срок, допускается предварительное уведомление по телефонам:

+7 (4012) 59-00-99; 8 (800) 100-22-48

с указанием фамилии, имени и отчества, неполного номера карты и контактных телефонов для возможного уточнения деталей спорной операции с последующей обязательной передачей оригинала заявления в Банк.

При обнаружении ошибочной операции (повторное списание по совершенной операции / операцию, которая завершилась неуспешно или некорректно / операцию, по которой в установленные сроки не был получен заказанный товар, услуга и т.п.) или не был осуществлен возврат платежа:

1. Постарайтесь урегулировать спорную ситуацию непосредственно с ТСП по оплате, заказу или резервированию товаров и услуг и предоставьте полученные документы (подтверждающие неуспешное проведение операции, факт отмены услуги, возврата товара или переписку с компанией-продавцом) при предъявлении заявления в Банк

(наличие доказательств попыток урегулирования спорной ситуации со стороны держателя карты напрямую с компанией-продавцом в ряде случаев является необходимым для возможности ведения дальнейшей претензионной работы через платежные системы).

2. Обратитесь в любое отделение Банка с заявлением, с изложением обстоятельств спорной ситуации. Для случаев невыполнения компанией-продавцом своих обязательств по доставке товаров/предоставлению услуг, которые были оплачены заранее, а также для случаев невыполнения обязательств по возврату средств за отмененные услуги или возвращенные товары, срок подачи претензий в ТСП отсчитывается от дня намеченной доставки товаров/предоставления услуг или от даты документа, подтверждающего возврат товара/отказ от услуг.

Важно! Сохраняйте в течение 6 месяцев с даты совершения операций все документы по операциям с использованием основной и дополнительных карт (реквизитов карт), а также документы, подтверждающие оплату наличными или иным способом после неуспешной попытки оплаты с использованием карты (реквизитов карты).

Для контроля операций регулярно (не реже одного раза в месяц) получайте выписку по счету карты и сопоставляйте операции в выписке с документами, составленными с использованием карты.