

## Памятка держателю банковской карты в целях противодействия совершению мошеннических операций

**В целях сохранности Ваших денежных средств на счете банковской карты рекомендуем неукоснительно соблюдать меры безопасности при использовании и хранении карты.**

- При получении карты поставьте подпись на оборотной стороне карты в специальном поле для подписи. Ваша подпись на оборотной стороне карты является образцом для сверки при оформлении операций с использованием карты. Расписываться нужно шариковой ручкой с синей или черной пастой.
- Обращайтесь с Вашей картой так же аккуратно и бережно, как и с наличными денежными средствами: не оставляйте карту в автомобиле или в гостиничном номере, а также в местах, где посторонние имеют возможность скопировать номер карты и/или образец Вашей подписи.
- Во избежание порчи карты не подвергайте карту тепловому, электромагнитному или механическому воздействию.
- Помните, что Ваша карта с ПИН-кодом обеспечивает доступ к Вашему счету. Никогда не пишите ПИН-код на карте и не храните его вместе с картой. В случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем счете со стороны третьих лиц.
- Никому не сообщайте ПИН-код, в том числе родственникам, знакомым, кассирам и людям, помогающим Вам в использовании карты. Сотрудники банка никогда и ни при каких обстоятельствах не должны спрашивать у Вас ПИН-код. При возникновении подобного прецедента, по возможности, уточните ФИО сотрудника и обязательно сообщите о случившемся в Банк.
- Использовать карту может только ее держатель, передача карты третьим лицам не допускается.
- Сохраняйте все документы по операциям с использованием карты в течение 3 месяцев с целью урегулирования возможных вопросов по операциям, совершенным с использованием Карты.
- Никогда не давайте информацию о карте (номер карты, срок действия, три последние цифры на полосе для подписи (так называемые CVV2/CVC2), ПИН-код) для участия в лотерее, рекламных акциях, при телемаркетинге, в том числе при попытке узнать их с помощью телефона (обычного или мобильного), письма, программ передачи сообщений в сети Интернет и т.п.
- Подпишитесь на услугу SMS-информирования для контроля операций по Вашей карте в режиме реального времени. Оно позволит сразу же узнать о сомнительных операциях с картой и избежать неприятных последствий.
- Получайте выписки по счету Вашей карты и контролируйте списания. Если Вы обнаружили некорректные операции, обратитесь в Банк для разрешения спорной ситуации. Сроки предъявления претензии по транзакции платежными системами ограничены.
- В целях информационного взаимодействия с Банком используйте только номера телефонов, реквизиты электронной почты и других средств связи, которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.
- Запишите и всегда храните с собой, но отдельно от карты, номер Вашей карты, номер телефона службы поддержки Банка, кодовое слово, по которому Банк идентифицирует Вас как законного держателя. Эта информация будет необходима Вам в случае возникновения каких-либо проблем с картой.

## Получение наличных денежных средств

При пользовании банкоматом важно запомнить и соблюдать следующие правила:

- Выбирайте банкоматы в отделениях банков или крупных торговых центрах.
- По возможности, используйте банкоматы в течение светового дня, а ночью выбирайте хорошо освещенные места.
- Не снимайте деньги в присутствии подозрительных лиц, при скоплении народа или, наоборот, в полном одиночестве на безлюдной улице.
- Перед использованием банкомата осмотрите его внешний вид. Если Вы обнаружите наличие каких-либо посторонних изделий, предметов, проводов, следов конструктивных изменений (накладок на клавиатуре или картридере), воспользуйтесь другим банкоматом.
- Если Вы обнаружили подозрительные конструкции на банкомате после того, как вставили карту, введите неверный ПИН-код и завершите сеанс обслуживания на данном банкомате.
- Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат. Если карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
- На входе в специальные закрытые помещения, где устанавливаются банкоматы, могут быть установлены устройства доступа по картам, которые не требуют ввода ПИН-кода. Если вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода для доступа к банкомату (но не в самом банкомате!), не пользуйтесь им. Если вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, независимо от того, получили ли вы доступ к банкомату или нет, лучше заблокировать карту и проконсультироваться со специалистами.
- Будьте особенно осторожны, если кто-то посторонний предлагает Вам около банкомата помощь, даже если у Вас застряла карта или возникли проблемы с проведением операции. Не набирайте ПИН-код на виду у "помощника", не позволяйте себя отвлечь, т.к. в этот момент мошенники могут забрать из банкомата Вашу карту или выданные денежные средства.
- Если у банкомата за Вами находится очередь, убедитесь, что никто не может увидеть Ваш ПИН-код. При вводе ПИН-кода находитесь как можно ближе к банкомату, вводите ПИН-код средним пальцем руки (при этом, ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки Вы нажимаете). По-возможности, второй рукой закрывайте клавиатуру от постороннего обзора. Вводите ПИН-код только после того как банкомат попросит Вас об этом.
- Если Вам кажется, что банкомат работает неправильно, нажмите кнопку "Отмена", заберите свою карту и воспользуйтесь другим банкоматом. Если проблемы возникли после момента ввода запрошенной суммы, не уходите от банкомата до тех пор, пока не убедитесь в завершении операции, отказе в выдаче или в появлении на экране приглашения провести новую операцию.
- После получения наличных денежных средств в банкомате пересчитайте банкноты полистно, дождитесь выдачи квитанции при её запросе, заберите Вашу карту, затем положите их в сумку (карман, кошелек) и только после этого уходите от банкомата.
- Если при проведении операции банкомат не возвращает банковскую карту, позвоните в банк, установивший банкомат, по телефону, указанному на банкомате, и объясните обстоятельства произошедшего, а также обратитесь в Банк, выдавший карту, и далее следуйте инструкциям сотрудника Банка.

### Варианты возможной реализации накладок на клавиатуру банкомата



### Варианты возможной реализации накладок на устройство для считывания карт (картридер)



### Оплата товаров и услуг

Ваша карта позволяет Вам расплачиваться за любые товары и услуги в России и за рубежом во всех торгово-сервисных точках, где есть логотипы международной платежной системы. При оплате картой убедительно просим руководствоваться следующими правилами:

- При совершении покупки не теряйте карту из виду. Заберите карту сразу же после завершения транзакции и убедитесь в том, что это Ваша карта. Не желательно позволять уносить карту кассиру. В случае если терминал находится в другом помещении, проследуйте с кассиром к нему и проконтролируйте порядок совершения транзакции.
- Наблюдайте за тем, что Вас окружает; убедитесь, что никто не смотрит, как Вы вводите свой ПИН-код.
- Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Поставив подпись на платежном чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашего карточного счета.
- Если при попытке оплате банковской картой имела место неуспешная транзакция, сохраните один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие данной операции в выписке по Вашему счету. При этом также сохраните чек успешной операции или чек оплаты наличными.
- Не используйте карту для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Особенно осторожно используйте карту в высокорисковых странах азиатско-тихоокеанского региона (Малайзия, Тайланд, Сингапур, др.), на территории Африки (Ангола, Нигерия, Намибия, Заир, Зимбабве, др.), на Украине.

### Совершение покупок в Интернет-магазинах

- Для оплаты через Интернет используйте отдельную банковскую карту с остатком денежных средств в минимально необходимом для Интернет-покупок размере.
- Убедитесь в том, что Вы ведете дела с Интернет-продавцом со сложившейся хорошей репутацией.
- Убедитесь в том, что Вы узнали о предложении все, что можно, включая дату доставки, условия гарантии, правила аннулирования заказа, дополнительные транспортные издержки и т. п.
- Обязательно найдите фактический адрес и телефонный номер компании.
- Убедитесь в том, что продавец, с которым Вы заключаете сделку, предпринимает соответствующие меры безопасности. Информация о способах защиты персональной информации клиентов должна быть представлена на сайте.
- Защищайте свою личную информацию. Не сообщайте информацию, которую не хотите сообщить или которая не относится непосредственно к покупке или платежу. Никогда не передавайте личные пароли, например, те, при помощи которых Вы загружаетесь в зону поставщика Интернет-услуг.
- Защищайте информацию, передаваемую по электронной почте. Электронная почта не является безопасным видом связи.
- Осторожно относитесь к запросам личной информации по электронной почте, особенно когда их посылают компании, которые уже обладают такой информацией. Не реагируйте на ссылки, содержащиеся в таких электронных письмах.
- Храните информацию обо всех своих Интернет-покупках, чтобы обратиться к ней позже.
- Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно проводите его обновление. Это поможет защитить компьютер от проникновения вредоносного программного обеспечения.

### Ваши действия при утрате карты

- В случае утраты карты Вам следует немедленно заблокировать ее, позвонив в круглосуточную Службу клиентской поддержки по телефону (495) 740-40-40, 8-800-2000-740.
- Если Вы подключены к SMS-сервису, то заблокировать карту можете самостоятельно, отправив SMS с текстом **U** (или **U n**, где n - порядковый номер Вашей карты) на номер **+7 (985) 765-74-74**.
- Для разблокировки карты отправьте SMS с текстом **U activate** (или **U n activate**) на номер **+7 (985) 765-74-74**.
- Для получения списка Ваших карт отправьте SMS с текстом **C** на номер **+7 (985) 765-74-74**.
- **SMS необходимо отправить с того номера, который используется Вами для получения сообщений об операциях.**

По вопросам использования карты просим обращаться в ОАО «СКА-Банк»:

214000, г. Смоленск, ул. Ленина, д.13-А

тел./факс (4812) 20-16-14, 20-16-28

E-mail: ska@ska-bank.ru,  
urbt@ska-bank.smolensk.bz,  
urbt05@ska-bank.smolensk.bz,  
stp@ska-bank.smolensk.bz.

Интернет-сайт Банка: www.ska-bank.ru