

### Правила пользования платежной карточкой

#### 1. Общие положения

1.1. Платежная карточка является собственностью Банка. Платежная карточка действительна до окончания месяца и года, указанных на ней. По просроченным Платежным карточкам и карточкам, срок действия которых еще не наступил, карточные операции не производятся.

1.2. Порядок и условия пользования Платежной карточкой регулируются законодательством Республики Казахстан, Комплексным договором, правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, и внутренними правилами Банка, в том числе настоящими Правилами пользования платежной карточкой (далее – Правила).

1.3. Клиенту может быть отказано в осуществлении карточной операции, противоречащей требованиям законодательства Республики Казахстан, в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Комплексным договором, а также правилами функционирования международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide.

1.4. Держатель сохраняет Платежную карточку и принимает меры против её утери или хищения. Утеря или хищение Платежной карточки (при непринятии Держателем необходимых мер против утери или хищения Платежной карточки) могут рассматриваться Банком в качестве нарушения Держателем условий Комплексного договора.

1.5. В Правилах используются следующие термины и определения, при этом термины и определения, не указанные в Правилах, описаны в Комплексном договоре Банка:

1.5.1. банковский счет для Платежной карточки (далее - Счет) – текущий счет с использованием Платежной карточки, открываемый Банком держателю основной карточки на основании заявления о присоединении к Комплексному Договору и заявки на выпуск Платежной карточки, для осуществления карточных операций, расчетов и хранения денег;

1.5.2. выписка – документ, содержащий информацию о платежах и (или) переводах и иных операциях, в том числе, осуществленных с использованием Платежной карточки;

1.5.3. Держатель Платежной карточки или Держатель – физическое лицо, имеющее право пользоваться Платежной карточкой в соответствии с Комплексным договором Банка. Держатель карточки, являющийся владельцем Счета, является Клиентом;

1.5.4. Клиент – физическое лицо, не осуществляющее предпринимательскую, адвокатскую, частную нотариальную деятельность и деятельность по исполнению судебных актов (частные судебные исполнители), деятельность профессионального медиатора, заключившее с Банком КД и являющееся владельцем Счета и/или лицо,

имеющее право пользоваться Платежной карточкой на условиях, определенных Банком, или физическое лицо – потенциальный Клиент Банка;

1.5.5. Комплексный договор банковского обслуживания физических лиц (по тексту – Комплексный договор) – договор, заключаемый между Банком и физическим лицом, на основании которого выдается Платежная карточка.

1.5.6. Мобильное приложение – программное обеспечение, установленное и запущенное на мобильном устройстве (смартфон, планшет и др.), предоставляющее доступ к Электронным банковским услугам;

1.5.7. ПИН-код – персональный идентификационный номер, секретный код, присваиваемый Платежной карточке и предназначенный для идентификации Клиента;

1.5.8. Платежная карточка – средство электронного платежа, которое содержит информацию, позволяющую Клиенту посредством электронных терминалов или других каналов связи осуществлять платежи и (или) переводы денег либо получать наличные деньги, либо производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях;

1.5.9. Предприниматель – юридическое лицо, а также физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающие Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг;

1.5.10. предприятие торговли и сервиса (далее – ПТС) – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принимающее Платежные карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых им товаров и/или услуг. ПТС могут вводить ограничения по типам платежных карточек, принимаемых к оплате и суммам проводимых операций;

1.5.11. стоп-лист – список номеров платежных карточек, запрещенных к использованию и подлежащих изъятию при их предъявлении к обслуживанию. Стоп-лист формируется МПС на основании онлайн-овых (в электронном режиме) или письменных обращений эмитентов;

1.5.12. 3D Secure (технология Visa International/MasterCard International) – разработанная международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide технология дополнительной идентификации Держателя карточки путем ввода секретного пароля в процессе проведения карточной операции в режиме on-line через Интернет с целью снижения риска несанкционированных карточных операций и обеспечения защищенности карточных операций в Интернет;

1.5.13. CVV2 или CVC2 («CVV2» – аббревиатура английского словосочетания «Card Verification Value 2», «CVC2» – «Card Validation Code 2») – идентификационный трехзначный код (CVV2 – по карточкам Visa, CVC2 – по карточкам MasterCard),

предназначенный для идентификации держателя Платежной карточки при оплате товаров и услуг в сети интернет. CVV2 или CVC2 наносится на поверхность Платежной карточки, либо отображается в мобильном приложении Банка.

## **2. Порядок выдачи и хранения Платежной карточки**

2.1. Банк выдает изготовленную Платежную карточку непосредственно Держателю, либо его поверенному, действующему на основании выданной Держателем Платежной карточки доверенности. При получении Платежной карточки Держатель расписывается в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Платежной карточки.

2.2. Передача Платежной карточки другим лицам в пользование или в залог запрещается. Платежная карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию.

2.3. На лицевой стороне Платежной карточки может находиться микропроцессор (чип) с закодированной на ней информацией. Микропроцессор (чип) не подвержен воздействию электромагнитных полей и атмосферным влияниям, но не допускаются механические повреждения (царапины, загрязнения, заломы и т.д.), которые могут привести к повреждению чипа, как следствие, невозможности проведения Карточных операций.

2.4. На оборотной стороне Платежной карточки размещена магнитная полоса с закодированной на ней информацией, а также идентификационный трехзначный код CVV2/CVC2, предназначенный для идентификации Платежной карточки при оплате товаров и услуг в сети Интернет, за исключением отдельных карточных продуктов, по которым CVV2/CVC2 отображается в мобильном приложении Банка (в случае выпуска виртуальной платежной карточки, используемой только для Карточных операций в сети Интернет, трехзначный код CVV2/CVC2 выпускается отдельно). Не допускается воздействие неблагоприятных факторов: электромагнитных полей (соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках), механических повреждений (царапины, загрязнение, перегрев, например, солнечными лучами) и т.п., которые могут повредить запись на магнитной полосе и привести к невозможности проведения Карточных операций.

2.5. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности кода CVV2/CVC2:

- если код CVV2/CVC2 записан где-либо Держателем Платежной карточки, то следует хранить Платежную карточку и запись раздельно;
- не позволять кому-либо подсматривать набираемую на компьютере комбинацию цифр кода CVV2/CVC2 во избежание несанкционированного проведения платежей в сети Интернет.

## **3. ПИН-код**

3.1. ПИН-код для Держателей Платежной карточки запрашивается посредством Временного кода или посредством Мобильного приложения. Рекомендуется хранить ПИН-код отдельно от Платежной карточки во избежание несанкционированного использования Платежной карточки.

3.2. ПИН-код известен только Держателю карточки. Никто не вправе требовать от Держателя Платежной карточки сообщить ПИН-код.

3.3. Для активации Платежной карточки необходимо провести первую операцию с вводом ПИН-кода посредством банкомата либо POS-терминала, либо при обращении в подразделение обслуживания клиентов розничного бизнеса, либо посредством Мобильного приложения Банка.

3.4. При выборе установки ПИН-кода через банкомат Банка Держателю карточки следует отправить с зарегистрированного в Банке мобильного номера телефона SMS-сообщение на короткий номер 7711 с текстом: «`pin пробел XXXX`» (где XXXX – последние 4 цифры номера платежной карточки).

3.5. В ответном SMS-сообщении будет указан Временный код.

3.6. Временный код может быть использован только для операции по установке ПИН-кода к Платежной карточке в банкомате Банка в течение 30 календарных дней с момента получения.

3.7. Далее необходимо придумать и установить постоянный ПИН-код к Платежной карточке.

3.8. Вместе с установкой постоянного ПИН-кода осуществляется автоматическая активация Платежной карточки.

3.9. В целях безопасности рекомендуется не использовать слишком простые комбинации цифр для установки ПИН-кода, такие как 1111, 1234, 9090 и т.д.

3.10. При выборе установки ПИН-кода через Мобильное приложение Банка Держателю карточки следует загрузить приложение в App Store/Play Market на мобильное устройство и далее следовать инструкции в Мобильном приложении.

3.11. Следует придерживаться определенных правил для обеспечения секретности ПИН-кода:

- если ПИН-код записан где-либо, то следует хранить Платежную карточку и запись раздельно;
- исключить доступ третьих лиц при наборе на клавиатуре электронного устройства комбинации цифр ПИН-кода.

3.12. При наборе ПИН-кода цифры на дисплеях электронных устройств специально не высвечиваются, а заменяются условным знаком. Важно не допускать ошибок при наборе. Если три раза подряд (с любым временным промежутком, при пользовании одним или разными электронными устройствами) набирался неправильный ПИН-код, то, в случае допущения четвертой ошибки подряд, Платежная карточка будет заблокирована Банком, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.

3.13. Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН-кода либо подписью на чеке, признаются совершенными Держателем Платежной карточки.

3.14. Если Держатель Платежной карточки забыл ПИН-код, то Платежную карточку следует сдать в Банк для перевыпуска, поскольку проведение Карточных операций станет невозможным.

#### **4. Пользование Платежной карточкой**

4.1. Банк обеспечивает обслуживание Платежной карточки, бесперебойное функционирование систем и электронных устройств, над которыми имеет прямой контроль, и принимает все возможные меры для восстановления обслуживания в случае его приостановки по независящим от Банка причинам.

4.2. Все пункты обслуживания Платежных карточек оснащаются логотипами Международных платежных систем для информирования Держателей Платежных карточек о возможности обслуживания по Платежной карточке в данном пункте.

4.3. Банком могут вводиться ограничения как по видам операций, так и по зоне обслуживания Платежной карточки.

4.4. Держателю Платежной карточки Банком могут рассылаться рекламные и/или информационные сообщения (в том числе в целях предотвращения проведения несанкционированных карточных операций, повышения качества обслуживания) по каналам связи, предусмотренным Банком (в том числе в виде SMS-сообщений, Push-уведомлений и т.п.). Оплата за предоставление таких сообщений с Держателя Платежной карточки не взимается.

4.5. Для проведения Карточных операций Держатель Платежной карточки предъявляет Платежную карточку кассиру пункта обслуживания (ПТС или Банка), либо производит действия с банкоматом в режиме самообслуживания.

4.6. При проведении карточных операций может применяться технология QR-кода. Сканирование QR-кода в мобильном приложении Банка является указанием Держателя на осуществление платежа.

4.7. При обычной (контактной) операции кассир вставляет Платежную карточку в считывающее устройство терминала, набирает на клавиатуре сумму операции и предлагает Держателю Платежной карточки подтвердить операцию путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре. Запрос поступает в Банк по каналам связи. При наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег на банковском счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение операции. Кассир вручает Держателю Платежной карточки один экземпляр чека. Держатель Платежной карточки проверяет правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от проведения операции распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Платежной карточки и кассира. При бесконтактной операции Держатель может самостоятельно приложить Платежную карточку к считывающему устройству терминала для проведения операции. Операции, совершаемые бесконтактным

способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи Держателя Платежной карточки на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает лимит, установленный в ПТС.

4.8. Кассир может потребовать у предъявителя Платежной карточки документ, удостоверяющий его личность. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, может послужить основанием для того, чтобы кассир отказал предъявителю Платежной карточки в проведении Карточной операции.

4.9. Кассир может изъять Платежную карточку до выяснения обстоятельств согласно условиям п. 8 настоящих Правил.

4.10. Оплата товаров и услуг в сети Интернет или по почтовым телефонным заказам с использованием Платежной карточки производится в соответствии с порядком, действующим у Предпринимателя. Предприниматель может запросить следующую информацию: номер Карточки, фамилия, имя её Держателя, CVV2-код или CVC2-код, 3-D Secure.

#### **5. Пользование Платежной карточкой для получения наличных денег**

5.1. Получение наличных денег с использованием Платежной карточки производится в пунктах выдачи наличных денег или с помощью банкоматов банков – членов Международных платежных систем.

5.2. Как правило, наличные деньги выдаются по Платежной карточке в валюте страны пребывания. В некоторых странах частота и максимальная сумма выдачи наличных денег по Платежной карточке могут ограничиваться законодательством соответствующей страны пребывания или внутренними правилами обслуживающего Банка.

5.3. При получении наличных денег в пунктах выдачи наличных денег кассир выдает Держателю Платежной карточки запрашиваемую сумму наличных денег и чек проведения операции.

5.4. После завершения Карточной операции в банкомате и изъятия банкнот из банкомата распечатывается чек по запросу Держателя Платежной карточки.

5.5. Карточная операция по снятию наличных в банкомате для действующей Платежной карточки при наборе правильного ПИН-кода и наличия денег на счете может быть отклонена по следующим причинам:

- запрашиваемая сумма не может быть выдана банкнотами, имеющимися в кассетах банкомата. Следует запрашивать сумму, кратную минимальному номиналу банкнот, указываемому в инструкции к данному Банкомату;
- запрашиваемая сумма превышает лимит разовой выдачи. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю Платежной карточки сумму денег. Необходимо учитывать сумму комиссионного вознаграждения, предусмотренного в тарифах Банка по данному типу операции.

5.6. При работе с банкоматом следует помнить, что деньги либо Платежная карточка могут быть задержаны банкоматом при их несвоевременном получении Держателем платежной карточки в течение 10-30 секунд. В таких случаях возврат Платежной карточки ее Держателю может быть произведен банком, обслуживающим данный банкомат, только после выяснения причин задержания Платежной карточки и консультации с банком-эмитентом Платежной карточки. Держатель Платежной карточки может обратиться в Банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим данный банкомат.

5.7. Для получения наличных денег с помощью банкомата без использования карточки услугу необходимо инициировать самостоятельно через Мобильное приложение. Снятие наличных денег осуществляется только в тенге. При проведении расходной операции по счету в валюте, отличной от валюты ведения счета, Банк осуществляет конвертацию изымаемой суммы по текущему курсу безналичной покупки/продажи валюты, установленному на момент совершения операции.

## **6. Пользование Платежной карточкой для оплаты товаров и услуг ПТС**

6.1. По правилам Международных платежных систем ПТС не вправе завышать стоимость товаров и услуг при принятии Платежной карточки к оплате по сравнению с наличным расчетом. Держатель Платежной карточки уведомляет Банк о таких случаях.

6.2. Держатель Платежной карточки может вернуть оплаченную по Платежной карточке покупку или отказаться от предоплаченной по Платежной карточке услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого по требованию Держателя Платежной карточки и с согласия ПТС кассиром осуществляется операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека, подписанного кассиром. Держателю карточки необходимо сохранить чек о возврате покупки. Возврат суммы покупки наличными деньгами не предусматривается.

6.3. Клиент несет ответственность за все Карточные операции, проведенные с использованием Платежной карточки при оплате товаров и/или услуг в Предприятиях торговли и сервиса, в сети Интернет, посредством почтовых и/или телефонных заказов, а также при снятии наличных денег в пунктах выдачи денег либо банкоматах.

6.4. В целях обеспечения безопасного проведения операций в Интернете, Держателям карточек рекомендуется оплачивать товары/услуги на сайтах, использующих технологию 3-D Secure (наличие логотипа Verified by Visa/MasterCard SecureCode). Технология 3-D Secure позволяет идентифицировать Держателя платежной карточки с помощью специального пароля, который известен только Держателю платежной карточки.

6.5. По Карточкам возможно накопление бонусов. Все условия начисления и траты бонусов размещены в Правилах Бонусной программы для физических лиц, размещенных на сайте Банка по адресу [www.jusan.kz](http://www.jusan.kz).

## **7. Блокирование Платежной карточки**

7.1. В случае утери, кражи или несанкционированного использования Платежной карточки необходимо незамедлительно обратиться в Банк с устным или письменным требованием Блокирования Платежной карточки.

7.2. Телефоны Контакт центра: 7711 – для звонков с мобильных телефонов звонок бесплатный, 58 77 11 – для 16-ти городов Казахстана (с шестизначной нумерацией), 258 77 11 – для г. Алматы, 8 800 080 2525 – бесплатная линия по Казахстану (телефоны работают КРУГЛОСУТОЧНО, в выходные и праздничные дни).

7.3. Блокирование Платежной карточки осуществляется незамедлительно после регистрации письменного требования о блокировании филиалом Банка. При обращении по телефону Платежная карточка блокируется незамедлительно, о чем сообщается обратившемуся.

7.4. Клиент несет риск и ответственность за последствия, в том числе ущерб, связанный с частичным блокированием утраченных/блокированных Платежных карточек. Под частичным блокированием понимается отказ Клиента/Держателя Платежной карточки от занесения реквизитов утраченных/украденных Платежных карточек в стоп-лист.

7.5. При обнаружении Платежной карточки, ранее заявленной утраченной, Держатель Платежной карточки должен немедленно информировать об этом Банк, а затем вернуть Платежную карточку в Банк. В случае последующего использования Платежной карточки, ранее заявленной как утраченная, Держатель принимает на себя все риски, связанные с использованием Платежной карточки, а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Платежной карточки.

7.6. В случае, если Платежная карточка содержит ограничения на её использование по видам операций и/или по зоне обслуживания, Держатель платежной карточки может обратиться в Банк с устным/письменным заявлением на снятие ограничений. При этом Банк не несет ответственности за последствия, наступившие в связи со снятием ограничений по заявлению Держателя Платежной карточки.

7.7. Банк вправе блокировать Платежную карточку согласно условиям Комплексного договора до урегулирования возникших спорных ситуаций.

## **8. Изъятие Платежной карточки третьими лицами**

8.1. Изъятие Платежной карточки в пункте обслуживания производится в случаях, если:

- Платежная карточка блокирована;
- предъявитель Платежной карточки не является ее Держателем;
- Держатель Платежной карточки забыл Платежную карточку в пункте обслуживания после проведения Карточной операции;

- три раза подряд (с любым промежутком во времени, при пользовании одним или несколькими электронными устройствами) был набран неправильный ПИН-код.

8.2. Изъятие Платежной карточки производится банкоматом, кассиром пункта обслуживания, уполномоченным сотрудником Банка. При изъятии Платежной карточки (за исключением случаев задержания ее банкоматом) составляется соответствующий акт.

8.3. Возврат изъятых Платежной карточки производится Банком (в случае доставки задержанной Платежной карточки в Банк) непосредственно Держателю Платежной карточки по письменному заявлению Держателя Платежной карточки.

## **9. Срок действия Платежной карточки, приостановление и прекращение пользования Платежной карточкой**

9.1. На Платежной карточке указывается дата истечения срока ее действия (месяц и год). Платежная карточка действительна до конца последнего дня указанного на ней месяца.

9.2. В случае отказа от пользования Держатель Платежной карточки следует обратиться в Банк с соответствующим письменным заявлением и сдать Платежную карточку.

9.3. Банк информирует Держателя Платежной карточки об истечении срока действия его Платежной карточки не менее чем за десять календарных дней до даты ее истечения в порядке, предусмотренном договором о выдаче платежной карточки.

## **10. Перевыпуск Платежной карточки**

10.1. Перевыпуск Платежной карточки осуществляется на основании письменного заявления Держателя Платежной карточки, представленного в Банк.

10.2. Платежная карточка перевыпускается по следующим основаниям:

- истечение срока действия;
- обслуживание в зоне риска;
- инициатива Банка (технический брак, так далее);
- утеря/кража;
- забыт ПИН-код/CVV2/CVC2/Рассекречен ПИН-код/CVV2/CVC2;
- инициатива Держателя Платежной карточки /;
- компрометация Платежной карточки;
- порча/размагничивание.

10.3. Перевыпускаемая Платежная карточка подлежит сдаче в Банк. В случае невозврата Платежной карточки Клиентом/Держателем Платежной карточки, как установлено настоящим пунктом, Клиент принимает на себя все риски, которые могут возникнуть в случае невозврата, а также возмещает Банку любые дополнительные расходы, которые может понести Банк в связи с изъятием Платежной карточки.

## **11. Услуги по Платежной карточке**

11.1. Держателю платежной карточки посредством банкомата доступны следующие услуги:

- снятие наличных денег;
- запрос баланса;
- оплата поставщиков услуг (мобильной связи, коммунальных услуг и др.);
- денежные переводы Visa Direct/MasterCard Money Send;
- подключение/отключение услуги SMS-информирования;
- смена ПИН-кода;
- другие услуги (по мере развития карточного бизнеса услуги Банка могут дополняться).

11.2. Подключение услуги SMS-информирования позволит Держателю Платежной карточки получать информацию обо всех операциях, совершенных по Платежной карточке.

11.3. Выписки по банковскому счету направляются Держателю Платежной карточки по электронной почте на основании его письменного заявления, представленного в Банк.

## **12. Урегулирование споров**

12.1. Держателю карточки рекомендуется сохранять чеки для учета расходования денег на Счете и урегулирования возможных споров.

12.2. Представление Банком Держателю карточки выписки, а также копий иных документов, в том числе подтверждающих правильность изъятия денег со Счета, осуществляется в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними правилами Банка, по запросу с учетом Тарифов.

12.3. По всем спорам Держатель карточки обращается с письменным запросом в Банк, который в случае принятия претензии выступает перед Системой платежных карточек от имени Держателя карточки. В случае обоснованности претензии на несанкционированность транзакции Банк восстанавливает сумму Карточной операции на Счете. За необоснованные претензии (когда невозможно доказать несанкционированность транзакции) Системой платежных карточек устанавливаются штрафные санкции, которые могут превышать сумму спорной Карточной операции. Банк вправе без дополнительного согласия Держателя карточки (в безусловном и бесспорном порядке) изъять со Счета его прямого дебетования сумму выставленного Системой платежных карточек штрафа. Банк в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с даты принятия письменного заявления Держателя карточки сообщает Держателю карточки о результатах предварительного проведенного расследования. По окончании расследования Банк в случае принятия решения о возмещении денег Держателю карточки производит возмещение на Счет Держателя карточки либо направляет уведомление об отказе в возмещении несанкционированной операции с

указанием причины. В случае необходимости дополнительного изучения путем получения информации от третьих лиц либо проведения проверки Банк рассматривает заявление Держателя карточки и принимает решение по нему в течение тридцати календарных дней по операциям внутри Республики Казахстан или шестидесяти календарных дней по операциям, совершенным за рубежом.

12.4. По обнаруженным операциям, квалифицированным Банком как несанкционированные, либо при обращении Клиента о несанкционированных операциях Банк оставляет за собой право на осуществление мероприятий по оспариванию карточных транзакций в соответствии с операционными правилами международных платежных систем Visa International/MasterCard Worldwide в том числе при отсутствии письменного заявления Клиента.

12.5. Все претензии Клиента, выраженные в письменной форме по операциям получения денег посредством банкоматов Банка, пополнения Счета посредством устройств самообслуживания Банка, рассматриваются Банком в порядке и сроки, установленные внутренними документами Банка, а также в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Ответ Клиенту может предоставляться как нарочно, так и по электронной почте или другим доступным каналом связи.

### **13. Меры безопасности**

13.1. Держателю Платежной карточки при ее использовании необходимо соблюдать следующие меры безопасности:

13.1.1. не разглашать и не передавать третьим лицам, в том числе работникам Банка, следующую информацию:

- ПИН-код;
- CVV/CVC-код;
- пароль/логин в Мобильное приложение;
- пароль 3-D Secure;
- SMS-подтверждения с одноразовым паролем.

13.1.2. не записывать вышеуказанные данные на листе бумаги;

13.1.3. необходимо контролировать все сообщения (SMS, e-mail, Push-уведомления) от Банка о приходных и расходных операциях по Счету. Необходимо немедленно информировать Банк о случаях несанкционированного зачисления или списания денег;

13.1.4. необходимо контролировать доступ к мобильному телефону, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем, либо на котором установлено Мобильное приложение. Не оставляйте его без личного

присмотра, используйте встроенные в операционную систему мобильного телефона механизмы блокировки и защиты от посторонних лиц;

13.1.5. при утере мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем для проведения операций по счету, или неожиданного прекращения работы SIM-карты следует обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать SIM-карту;

13.1.6. не отправлять никому личные данные и пароли при получении сообщений с просьбой передать логин, пароль, одноразовый пароль, перейти по указанной ссылке. Помните, Банк никогда, ни при каких обстоятельствах не осуществляет рассылку электронных писем с подобными просьбами, а также не распространяет по электронной почте программы и их обновления;

13.1.8. при обнаружении мошеннических операций, произведенных по Платежной карточке, ее необходимо незамедлительно заблокировать:

- позвонив в Контакт-центр;

- при помощи Мобильного приложения.

13.2. Рекомендации при совершении операций:

13.2.1. через банкомат:

не рекомендуется пользоваться банкоматом, если его внешний вид не внушает доверия;

другой цвет кардридера (устройство для чтения информации с Платежной карточки), чрезмерно выступающая клавиатура, оголенные провода, посторонние предметы в зоне обслуживания банкомата, следы клея или скотча на лицевой панели банкомата. Обо всех подозрительных случаях необходимо сообщать в Контакт-центр Банка;

13.2.2. у Предпринимателей:

не рекомендуется использовать Платежную карточку в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия;

рекомендуется требовать проведения операций с Платежной карточкой только в присутствии Держателя Платежной карточки. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных, указанных на Платежной карточке;

необходимо всегда набирать ПИН-код самостоятельно;

13.2.3. через интернет:

совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Платежной карточке;

в случае, если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем свои данные, а после завершения всех операций необходимо убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились;

пройти процедуру регистрации Платежной карточки по услуге 3-D Secure.