телепорт банк

ПАМЯТКА

для держателей банковских карт

Уважаемый Держатель банковской карты АО «ТелеПорт Банк»!

Настоятельно советуем Вам внимательно ознакомиться с настоящими рекомендациями и следовать им, что позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также уменьшить возможные проблемы при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг.

Общие рекомендации

Банковская карта, выпущенная АО «ТелеПорт Банк» (далее - Банк) как электронное средство платежа на Ваше имя (далее - Карта), предназначена для оплаты товаров/услуг в торгово-сервисных предприятиях (далее - ТСП), получения наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных (далее - ПВН), получения денежных средств через банкоматы, как в России, так и за рубежом, а также внесения наличных денежных средств через банкоматы на территории Российской Федерации (далее - Операция).

На лицевой поверхности Карты нанесены номер Карты, Ваша фамилия и имя, а также срок действия Карты (месяц/год). Карта действительна до истечения последнего дня месяца, указанного на ней. После получения Карты Вам необходимо проставить шариковой ручкой образец своей подписи на оборотной стороне Карты. Это снизит риск использования Карты без Вашего согласия в случае ее утраты. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте Карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

Одновременно с Картой Вы получили запечатанный конверт (ПИН-конверт), содержащий ПИН-код. ПИН- код предназначен для проведения Операции по Карте. ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карты в недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. В случае если при проведении Операции ПИН-код три раза подряд будет набран неверно, Карта будет заблокирована автоматически и Вам необходимо будет обратиться в Банк для урегулирования ситуации.

Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

Телефон Банка указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.

С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с Карты рекомендуем Вам установить лимит расхода средств (суточный, ежемесячный) на общую сумму расхода средств при оплате товаров/услуг в торгово-сервисной сети, выдаче наличных денежных средств.

При получении просьбы, в том числе от имени сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о Карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Перезвоните в Банк и сообщите о данном факте.

В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода персональных данных, утраты Карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если Карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк по телефонам:

- в Банк - +7(495) 739-88-40, +7(495) 739-88-00 (с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 часов, в пятницу с 9-00 до 16-45 (накануне праздничных дней рабочий день сокращается на 1 час);
- в Процессинговый центр (Контакт-центр) +7 (495) 723 77 21, +7 (495) 739 88 42.

и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются.

Обращаем Ваше внимание на участившиеся случаи мошенничества с применением методов социальной инженерии и возможной подмены номера при звонках, таким образом, что отображается знакомый Вам номер телефона Банка.

Чаще всего мошенники сообщают, что у вас происходит попытка списания денежных средств и для предотвращения её Вам необходимо сообщить какую-либо информацию. Также зафиксированы случаи предложения выгодных кредитов или

сообщений о выигрышах. Цель у мошенников всегда одна - получить необходимую информацию для хищения Ваших денежных средств или заставить Вас самостоятельно совершить нужные мошенникам действия.

Если Вам поступил подозрительный звонок, настоятельно рекомендуем немедленно прекратить разговор, не сообщать никакой информации и связаться с сотрудниками Банка или процессингового центра по телефонам, указанным, на сайте Банка, в Памятке для держателей банковских карт или на оборотной стороне Карты.

Рекомендации при использование банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

Не используйте Карту в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Требуйте проведения Операций с Картой только в Вашем присутствии (это необходимо в целях снижения риска получения Ваших персональных данных, указанных на Карте).

При использовании Карты для оплаты в ТСП кассир может потребовать предоставить паспорт, подписать чек. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

Перед тем, как подписать чек, проверьте сумму, указанную на чеке. В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная операция», следует сохранить чек для последующей проверки на отсутствие указанной Операции в выписке по банковскому счету.

Уведомляем вас о возможных рисках при совершении с использованием Карт операций оплаты (сделок, услуг) в торгово-сервисных предприятиях (ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

Рекомендации при совершении операций с Картой в банкомате

Осуществляйте Операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.)

Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

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, неровно установленной клавиатуры набора ПИН-кода).

В случае если клавиатура или место для приема банковских

карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам сети банковской группы по телефону, указанному на банкомате.

Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой. 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 Карты.

После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты полистно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

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

Если при проведении Операций с Картой в банкомате, банкомат не возвращает Карту, следует позвонить по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в Банк, и сообщить о Карте, которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника Банка.

Необходимо помнить, что банкоматы имеют ограничения по операциям единовременного снятия наличных денежных средств. Это может быть связано с техническими особенностями устройства (ограничения по количеству купюр) или установками банка, обслуживающего устройство (ограничения по сумме). Также причиной отказа в выдаче наличных денежных средств через банкомат может быть превышение запрошенной Вами суммы над установленным платежным лимитом или кредитным лимитом либо другими ограничителями, установленными Банком или Международными платежными системами. В случае отказа повторите операцию, запросив меньшую сумму. При повторном отказе в выдаче наличных денежных средств для выяснения причин Вам следует обратиться в Банк.

БЛОКИРОВКА КАРТЫ

Использование Карты может быть приостановлено или прекращено на основании полученного от Клиента уведомления, в том числе, в случае утраты Карты и /или её использования без согласия Клиента, а также по инициативе Банка:

-при нарушении Клиентом порядка использования Карты;

- при наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Клиентом или третьими лицами Карты;

- при наличии обстоятельств (попытке совершения) Клиентом действий с использованием Карты, влекущих ущерб Банку;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Если ваша карта заблокирована, свяжитесь с Банком, для уточнения причины блокировки.

Рекомендации при совершении операций с Картой через сеть Интернет

Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

Не сообщайте персональные данные или информацию о Карте (счете) через сеть Интернет, например, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия Карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

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.

Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о Карте, банковском 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).

Установите на свой компьютер 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.

Помощь во внештатных ситуациях

Если имеются предположения о получении посторонними лицами информации о Карте, ПИН-коде, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с денежными средствами на Карте, а также, если Карта была утрачена (даже на время), необходимо немедленно заблокировать Карту, обратиться в Процессинговый центр (Контакт-центр) или офис Банка и следовать указаниям сотрудников Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Карты. При обращении в Контакт- Центр Вам

необходимо пройти процедуру установления личности, чтобы сотрудник Банка смог убедиться, что именно Вы являетесь держателем данной Карты.

Контактная информация:

-в Банк - +7(495) 739-88-40, +7(495) 739-88-00 (с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 часов, в пятницу с 9-00 до 16-45 (накануне праздничных дней рабочий день сокращается на 1 час);

- в Процессинговый центр (Контакт-центр) +7(495) 723 77 21, +7 (495) 739 88 42.