

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
ОАО «ФинансКредитБанк»
№ 90/7 от 01.12.2021г.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

1. Выдача и хранение Карты

1.1. Банк выдает изготовленную Карту непосредственно Держателю либо его доверенному лицу. При получении Карты Держатель должен расписаться в специально предусмотренном для этого поле на оборотной стороне Карты.

1.2. Карта выдается вместе с ПИН-кодом в ПИН-конверте.

1.3. В целях защиты средств на карт-счете Держателя Карты, Банк настоятельно рекомендует не сообщать ПИН-код третьим лицам и не хранить его в бумажном виде.

1.4. При получении Карты Держатель Карты должен удостовериться, что латинское написание его имени на Карте совпадает полностью с написанием его имени на латинице в паспорте (ID-карте).

1.5. На лицевой стороне Карты находятся:

- логотип Банка;
- логотип платежной системы;
- встроенный чип (микروпроцессор) для чиповых карт - считается более надежным средством защиты информации о Держателе Карты;
- номер Карты, состоящий из 16 цифр;
- Название юридического лица/фамилии и имени Держателя Карты (на латинице). В случае предвыпущенных Карт допускается отсутствие фамилии и имени на Карте;
- дата истечения срока действия Карты.

1.6. На оборотной стороне Карты находятся:

- магнитная полоса темного цвета, на которую записывается информация о Держателе Карты;
- специально отведенное место для подписи Держателя Карты;
- номер круглосуточного справочного телефона МПЦ;
- проверочный код (CVV2), который используется для проведения операций через Интернет.

1.7. Для предотвращения повреждения магнитной полосы необходимо соблюдать правила хранения Карты:

- не оставлять вблизи источников открытого огня;
- не допускать воздействия неблагоприятных факторов на Карту: электромагнитных полей: соседство с дисплеями, намагниченными или содержащими магниты предметами, например, ключами, магнитными замками на сумках/кошельках;
- не ставить вблизи бытовых или иных приборов и микроволновых излучателей, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу Карты информацию;
- не подвергать механическому воздействию;
- не хранить в кошельках с магнитными замками;
- не использовать как средство чистки лобовых стекол автомашин от грязи и инея.

1.8. Следует хранить Карту в футляре или портмоне, не прилагать чрезмерных усилий при обращении с ней.

1.9. В случае повреждения Карты карта перевыпускается за счет Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

2. Пользование ПИН-кодом

2.1. При выдаче Держателю Карты вместе с ПИН-конвертом, рекомендуется сразу по получении вскрыть ПИН-конверт, запомнить ПИН-код и уничтожить вкладыш и конверт.

2.2. 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, Карта автоматически блокируется, и она будет задержана в банкомате или может быть изъята в пункте обслуживания до выяснения обстоятельств.

2.3. Карточные операции, подтверждаемые набором ПИН-кода, считаются Банком совершенными Держателем Карты.

3. Применение Карты

3.1. Основными операциями с применением Карты/карт-счета являются:

- Оплата товаров и услуг в безналичной форме в торгово-сервисных предприятиях, принимающих к оплате Карты.
- Получение наличных средств в банковских учреждениях и через банкоматы.
- Проведение операций в сети Интернет.
- Проведение операций через мобильные приложения и Интернет-банкинг.
- Перевод денежных средств с Карты на Карту.
- Получение/отправка перевода по Международным системам денежных переводов.
- Пополнение карточного счета.

3.2. Кассовое обслуживание в помещениях Банка

1) Выдача наличных денежных средств со Счета без Карты производится в исключительных случаях (кража/утеря/порча Карты, просрочен срок действия Карты) в пределах доступного остатка денежных средств на Счете, с уплатой комиссии в соответствии с Тарифами Банка.

2) Денежные средства могут быть получены Клиентом наличными в любом подразделении Банка в течение Операционного дня при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в порядке, установленном действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

4. Процесс оплаты Картой в торгово-сервисных предприятиях

4.1. Все транзакции с использованием Карт в торгово-сервисных предприятиях должны проводиться в присутствии Держателя Карты. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения персональных данных Держателя Карты, указанных на Карте.

4.2. В некоторых торговых и сервисных организациях при крупных покупках, могут попросить предъявить удостоверение личности. Поэтому при оплате покупки Картой, Банк настоятельно рекомендует иметь при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Держателя Карты.

4.3. Кассир, приняв Карту, осуществляет Авторизацию с помощью терминала. Для этого считывает с Карты информацию с помощью терминала/бесконтактного чип-ридера, набирает на клавиатуре сумму операции. Запрос поступает в Банк по каналам связи при наборе правильного ПИН-кода, за исключением случаев использования установленных лимитов по бесконтактному обналличиванию/оплате.

4.4. Кассиром ТСП при достаточности денег на карт-счете распечатывается чек в двух экземплярах, подтверждающий совершение транзакции. Держателю Карты выдается один

экземпляр чека. Необходимо проверить правильность данных, указанных в чеке. В зависимости от принятой технологии, распечатанный чек может заверяться подписями Держателя Карты и кассира.

4.5. Запрещается расписываться на чеке в том случае, если на нем не проставлена сумма, которая в дальнейшем будет списана с карт-счета в Банке, или отсутствуют другие детали операции (например, дата). При обнаружении неточности в указанной информации, нужно отказаться от проставления подписи и попросить сделать отмену проведенной операции. В случае отмены операции необходимо получить чек об отмене операции.

4.6. Банк настоятельно рекомендует сохранять копии чеков, полученных в подтверждение оплаты картой за товары и услуги. Сохранение этих документов гарантирует от неточностей списания средств с карт-счета.

4.7. Держатель Карты вправе вернуть оплаченную по Карте покупку или отказаться от предоплаченной по Карте услуги, например, сдать купленный авиабилет. Для этого до закрытия дня в терминале по требованию Держателя Карты и с согласия ТСП, кассиром осуществляется операция (возврат покупки). Возврат покупки может быть осуществлен до и после проведения Авторизации:

- В первом случае операция отменяется непосредственно на Предприятии обслуживания путем прекращения ее оформления;
- Во втором случае Держатель Карты требует проведения возвратной операции, поскольку после Авторизации сумма операции изымается (списывается) со счета Держателя Карты. Для проведения возвратной операции кассир проводит на ПОС-терминале возвратную операцию с распечатыванием специального чека. При этом сумма карточной операции будет восстановлена на счет Держателя Карты на следующий рабочий день после получения Банком из Расчетного центра данных о проведенной возвратной операции. Это обстоятельство следует учитывать при расчете суммы, доступной по Карте.

5. Процесс оплаты картой в сети Интернет

5.1. Оплата за товары или услуги в сети Интернет платежной Картой включает в себя виды платежей, не требующих физического присутствия Карты при оплате, но с использованием реквизитов Карты, обязательными из которых являются – номер Карты, срок действия Карты, эмбоссированное имя Держателя Карты (имя и фамилия как указано на Карте). Дополнительно при проведении платежей в сети Интернет могут быть запрошены такие реквизиты Карты, как CVV2 в соответствии с условиями обслуживания Интернет-ресурса. Для завершения оплаты после введения необходимых данных нужно нажать «Оплатить».

5.2. По картам национальной платежной системы ЭЛКАРТ доступ к Интернет операциям открывается на основании Заявления Держателя Карты и согласия на подключение СМС-уведомления согласно тарифам Банка (за исключением карточных продуктов для пенсионеров и получателей социальных пособий).

5.3. Вся ответственность за возможные последствия такого доступа, в частности, риск проведения несанкционированных операций третьими лицами по банковской платежной Карте через Интернет возлагаются на Держателя Карты. При этом Банк вправе не принимать Заявление по возврату денежных средств и/или претензионной работе по данным операциям.

5.4. Главным вопросом обеспечения безопасности при проведении платежей в сети Интернет с помощью платежных Карт является идентификация Держателя Карты, проводящего платеж. Для осуществления оплаты в Интернет – магазинах или у иных поставщиков услуг в сети Интернет используется код CVV2/CVC2.

5.5. Код CVV2/CVC2 – трехзначный код, печатается на оборотной стороне Карты.

5.6. Банк рекомендует совершать покупки только на проверенных сайтах известных компаний.

- 5.7. Протокол 3D Secure не применяется для операций, проводимых посредством национальной платежной Карты ЭЛКАРТ.
- 5.8. Перед совершением операции в сети Интернет Держатель Карты должен:
- Поддерживать свой браузер обновленным и своевременно устанавливать обновления безопасности;
 - Проверить срок действия Карты, отсутствие блокировок и т.д.;
 - Убедиться в достаточности денежных средств на Карте для совершения платежа;
 - Воздержаться от совершения операций на автоматически перенаправленных страницах или всплывающих окнах;
 - Для проведения оплаты и подтверждения заказа, Держателю Карты, необходимо четко следовать указаниям сайта.
- 5.9. Возможные причины отказа в проведении платежа:
- На Карте недостаточно средств;
 - По Карте запрещены платежи в сети Интернет или установлены иные ограничения;
 - Истек срок действия Карты;
 - Карта заблокирована;
 - Возможно банком введен запрет на проведение определенных операций;
 - При открытии Карты был указан не верный/утраченный номер телефона, и код приходит на неверный номер;
 - Сайт или страна внесены в черный список и считаются высокорискованными;
 - Наличие блокировок/запретов в антивирусной защите и фаерволле;
 - Не разрешены браузерами cookie.
- 5.10. Для выяснения причин отказа Держателю Карты необходимо обратиться в Банк.
- 5.11. Для отмены платежа, полной или частичной, Держателю Карты необходимо обратиться в службу поддержки клиентов Интернет магазина для инициирования возврата платежа.
- 5.12. Клиент вправе отказаться от доступа к проведению платежей через Интернет, для этого необходимо обратиться в Банк с паспортом для оформления заявления на отключение доступа к Интернет операциям.
- 6. Получение наличных денежных средств в банкомате**
- 6.1. Перед использованием банкомата необходимо осмотреть его на наличие нехарактерных ему устройств, неровно установленной ПИН-клавиатуры, накладок над экраном банкомата и иных подозрительных устройств. В случае наличия подозрительных устройств требуется воздержаться от совершения операций в таком банкомате, по возможности сообщить о своих подозрениях сотрудникам Банка по телефону, указанному на банкомате, или позвонив в Колл-центр.
- 6.2. Получение наличных денег в банкомате подтверждается ПИН-кодом и производится Держателем Карты в режиме самообслуживания, согласно инструкций, описанных на экране банкомата.
- 6.3. Для того, чтобы отказаться от услуги, необходимо отменить операцию нажатием кнопки «Отмена»/«Cancel».
- 6.4. При наборе ПИН-кода убедитесь, что его не видят посторонние. В случае если Вы введете трижды неверный ПИН-код, карта будет заблокирована и может быть изъята банкоматом. При наборе неправильного ПИН-кода, или если запрашиваемая сумма превышает остаток денег на счете, на дисплее банкомата появится соответствующее уведомление, и операция будет отклонена.
- 6.5. Не принимайте для проведения транзакций помощь, предлагаемую третьими лицами.

6.6. В соответствии с Положением «О банковских платежных картах в Кыргызской Республике» сумма одной транзакции, снимаемой Держателем Карты через банкомат, не должна превышать 250 (двести пятьдесят) расчетных показателей в национальной валюте или ее эквивалент в иностранной валюте. В банкоматах разных банков одноразовая сумма снятия денежных средств может отличаться.

6.7. Одновременно с выдачей наличных денег банкомат вернет Карту и распечатает карт-чек. В виду конфиденциальности, относящейся к Держателю Карты информации, рекомендуется забирать с собой распечатанный чек и никогда не оставлять его возле банкомата.

6.8. Рекомендуется сохранять получаемые через банкомат карт-чеки, так как они заверены ПИН-кодом и являются подтверждением сделки.

6.9. После появления на экране надписи: «Заберите свою карту» - необходимо немедленно забрать Карту, в противном случае она будет втянута внутрь банкомата.

6.10. Необходимо в течение 10-15 секунд забрать выданные банкоматом денежные средства, иначе сработает система защиты, и банкомат заберет их назад. Это предусмотрено в целях максимального снижения рисков при получении денежных средств в банкоматах.

6.11. В случае захвата Карты или денежных средств банкоматом, Держателю Карты не следует сразу уходить, а необходимо убедиться, что они действительно захвачены. В противном случае, после того как Держатель Карты отойдет от банкомата, он может вернуть Карту или выдать денежные средства.

6.12. Возврат задержанных карт и денег производится банком, обслуживающим данный банкомат, только после переинкассации банкомата, выяснения причин задержания Карты и уточнения суммы, списанной со счета Держателя Карты по факту авторизации на основании претензионного письма от банка-держателя Карты. Держатель Карты может обратиться в свой банк для поддержки в переговорах с банком, обслуживающим банкомат.

6.13. Карточная операция для действующей Карты при наборе правильного ПИН-кода 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, определяемый габаритами устройства выдачи наличных денег банкомата. Необходимо разделить запрашиваемую сумму на части и повторить операцию несколько раз;
- Запрашиваемая сумма превышает доступную Держателю Карты сумму денег. Можно запросить меньшую сумму, размер которой можно уточнить, вызвав функцию распечатки остатка денег на карт-счете (может взиматься комиссия за получение выписки по счету);
- Запрашиваемая сумма превышает суточный лимит, доступный Держателю Карты по устройству. Следует обратиться в отделение банка, где открыт счет, для снятия необходимой суммы через кассу банка.
- При обналичивании денежных средств в банкомате убедитесь, что банкомат обслуживает Карты нужной Вам платежной системы (обычно на банкоматах располагаются логотипы платежных систем, которые обслуживаются банкоматом).

7. Перевод денежных средств с Карты на Карту

7.1. Осуществить перевод денежных средств с одной Карты на другую можно воспользовавшись услугой денежных переводов «CardEX» через банкоматы, согласно инструкций, описанных на экране банкомата.

Примечание: необходимо чтобы банкомат поддерживал данный функционал. Перевод возможен на любые Карты ЭЛКАРТ, обслуживаемые в процессинге ЗАО «МПЦ».

7.2. Перевод Интернет-банкинг Банка осуществляется в разделе «Переводы».

7.3. Перевод через другие мобильные приложения.

7.4. Для перевода денежных средств посредством данных услуг, необходимо знать полный номер Карты/номер телефона, в некоторых случаях срок действия Карты получателя денежных средств, и указать сумму перевода.

8. Пополнение карточного счета

8.1. Пополнить карт-счет можно одним из следующих способов:

- наличными в любом филиале или сберкассе Банка;
- безналичным переводом из других Банков. Предварительно необходимо узнать реквизиты карт-счета;
- в платежных терминалах Банка, а также в терминалах «О!Деньги», Pay24 согласно тарифов;
- безналичным переводом через мобильные приложения Межбанковского процессингового центра, Международных систем денежных переводов, мобильных операторов, с которыми Банк заключил договор.

9. Получение денежных средств по QR-коду. Оплата услуг по QR-коду

9.1. Клиент без физического присутствия Карты при условии загрузки мобильного приложения «Элкарт Мобайл» может получить денежные средства по QR-коду. Банк рекомендует для оплаты услуг по QR-коду без физического присутствия Карты осуществлять оплату следующих услуг: кофейни, кафе, рестораны, такси, цветочные магазины, сети быстрого питания, службы доставки и т.п.

9.2. Для получения денежных средств Клиент-продавец услуг и товаров пользуется на выбор одним из двух вариантов:

- 1 вариант: распечатывает QR-код на бумаге и размещает его на стене/предоставляет плательщикам данный лист для того, чтобы покупатель считал QR-код через web-камеру, камеру телефона, которые перенаправят запрос в доступное приложение для оплаты товаров и услуг;
- 2 вариант: открыв мобильное приложение «Элкарт Мобайл», выводит на экран телефона свой QR-код и предоставляет его плательщикам.

9.3. Денежные средства посредством мобильного приложения «Элкарт Мобайл» автоматически списываются со счета плательщика денежных средств на счет получателя денежных средств.

10. Использование мобильного приложения «Элкарт Мобайл»

10.1. При условии загрузки мобильного приложения «Элкарт Мобайл» Клиент получает следующие услуги:

- Просмотр баланса онлайн,
- Получение мгновенных уведомлений о поступлениях на Карту (PUSH-уведомления),
- Отслеживание истории платежей,
- Отправка/получение денежных переводов между картами ЭЛКАРТ,
- Получение переводов, в т.ч. с карт МИР,
- Оплата налогов,
- Оплата более ста услуг и т.д.

11. Случай изъятия Карты

11.1. Причины захвата Карты банкоматом:

- занесение Карты в стоп-лист со стороны Банка-эмитента;
- при 3-х кратном неправильном вводе ПИН-кода Карты;
- истечение срока действия Карты;
- сбой связи;
- держатель Карты забыл ее на месте проведения карточной операции;
- неисправность банкомата;

11.2. В случае изъятия Карты банкоматом необходимо следовать следующим инструкциям:

- прежде всего необходимо убедиться, что Карта действительно захвачена, и банкомат не выдаст Карту следующему клиенту;
- в случае, если банкомат действительно изъяс Карту, необходимо связаться с банком, установившим банкомат. Координаты банка и телефоны обычно указываются на самом банкомате или рядом с местом размещения банкомата;
- связавшись с банком, который обслуживает банкомат, необходимо объяснить ситуацию и уточнить время и способы возврата Карты.

11.3. Если не получилось определить банк, который обслуживает банкомат, то следует позвонить в банк, выдавший Карту и сообщить страну, город, улицу и номер дома, в котором размещён банкомат.

11.4. Специалисты Банка дадут необходимую консультацию по дальнейшим действиям;

11.5. Для получения Карты необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

11.6. В случае утери или кражи Карты необходимо незамедлительно обратиться в Банк (или в Процессинговый центр или в любой филиал Банка по месту нахождения) с устным или письменным требованием блокирования Карты (заявлением):

- Call – центр МПЦ: +996 (312) 63 76 96; +996 (312) 66 43 25.
- в рабочее время тел Банка: +996 (312) 443-443.

11.7. Чем быстрее проинформировать Банк об утере/краже Карты, тем меньше вероятность, что посторонние лица могут воспользоваться средствами на Карте.

11.8. Держатель Карты несет ответственность за карточные операции, осуществленные до вступления блокирования Карты в силу и освобождается от нее с момента вступления блокирования Карты в силу.

11.9. Если Карта, заявленная ранее как утерянная или похищенная, будет обнаружена самим Держателем Карты, необходимо незамедлительно уведомить об этом Банк. Нельзя пытаться воспользоваться данной Картой, так как она будет изъята банкоматом. Надо обратиться в Банк для разблокировки или перевыпуска Карты.

11.10. Банк настоятельно рекомендует проверять выписку по карт-счету в последующие месяцы, чтобы убедиться, что по Карте не были проведены несанкционированные транзакции.

12. Нештатные ситуации в платежной системе

11.11. В платежной системе могут возникнуть следующие нештатные ситуации:

- перебои энергоснабжения;
- сбои каналов связи;
- сбои аппаратного и программного обеспечения системы;
- форс-мажорные обстоятельства (пожар, наводнение, землетрясение и т.д.).

11.12. В случае возникновения данных ситуаций в платежной системе, Банк не несет ответственности за исполнение обязательств по Договору.

11.13. Банк принимает все возможные меры для обеспечения бесперебойного функционирования оборудования и систем, участвующих в процессе предоставления услуг по карточным операциям.

13. Подозрительные операции по Карте.

13.1. В случае обнаружения спорной операции в выписке по карт-счету, необходимо обратиться к сотруднику Банка для выяснения той или иной проведенной суммы. В случае несанкционированного использования средств по Карте, необходимо написать претензионное заявление.

13.2. В случае подозрения на совершение мошеннических/нехарактерных действий по Карте, Банк вправе заблокировать Карту до момента уточнения/подтверждения у Держателя Карты.

13.3. Претензионное заявление на корректность операции предъявляется в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с момента совершения операции. По истечению данного срока Банк имеет полное право не принимать претензионное заявление от Держателя.

13.4. Процесс разрешения споров происходит следующим образом:

- после предоставления письменного заявления Держателя Карты, Банк проводит расследование по претензионной операции на наличие соответствия действительности проведения операции. Банк имеет право запросить дополнительные документы (чек при оплате, чек при снятии денег в АТМ), подтверждающие факт совершения операции;
- в случае подтверждения факта некорректного списания денежных средств не по вине Держателя Карты, Банк производит возврат денежных средств;
- срок рассмотрения претензии и принятие решений Банком в зависимости от причин может занять до (2) двух календарных месяцев.

13.5. Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя Карты относительно недостач(и) при получении им денежных средств в банкомате в случае отсутствия излишков в банкомате, определяемых посредством ревизии/пересчета денежных средств банкомата, произведенных на основании письменного заявления Держателя Карты.

13.6. Банк обязан своевременно сообщить информацию уполномоченному органу, согласно действующему законодательству Кыргызской Республики в случае обнаружения факта наличия проведения подозрительных операций, в том числе мошеннических, по Карте Держателя Карты.

14. Ограничения по Картам

14.1. В целях снижения риска осуществления несанкционированных карточных операций, Банк вправе устанавливать ограничения и лимиты на осуществление карточных операций. Величина ограничений и лимитов, а также условия, сроки и порядок их установления, определяются Банком самостоятельно. Банк устанавливает суточные лимиты по картам. Держатель Карты имеет возможность осуществлять операции с использованием Карты в пределах суточных лимитов, список которых приведен на сайте Банка.

14.2. Стандартные ограничения, установленные Банком, могут быть изменены по письменному обращению Держателя Карты в Банк.

14.3. Банком установлены дополнительные ограничения по бесконтактным картам:

- проведение транзакций без ввода ПИН-кода в пределах установленных лимитов согласно тарифам Банка;

- проведение транзакций с вводом ПИН-кода свыше установленных лимитов согласно тарифам Банка.

15. Правила безопасности для Держателей Карт в целях предотвращения мошенничества по картам

- 15.1. Запрещено передавать Карту третьему лицу, за исключением передачи права пользования картой по доверенности, в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.
- 15.2. Храните Карту в безопасном месте. Не следует оставлять Карту в местах, где кто-то сможет ее взять и/или скопировать номер Карты/образец подписи/CVV код и иные данные Карты.
- 15.3. Будьте осторожны при расчетах в местах, где используется магнитная кодировка товаров – это может привести к отказу в обработке или неправильной обработке Карты в банкоматах и ПОС-терминалах.
- 15.4. Пользование Картой третьим лицом рассматривается Банком как грубое нарушение настоящих Правил и может повлечь за собой расторжение Договора по инициативе Банка.
- 15.5. Банк отказывает в удовлетворении претензий Держателя Карты относительно недостач(и) при получении им денежных средств в банкомате в случае отсутствия излишков в банкомате, определяемых посредством ревизии/пересчета денежных средств банкомата, произведенных на основании письменного заявления Держателя Карты.
- 15.6. Необходимо хранить в секрете ПИН-код. Сообщение ПИН-кода третьему лицу (родственнику, коллеге, друзьям и т.д.) может привести к несанкционированному использованию Карты, то есть расходованию принадлежащих Держателю денежных средств. Операции, проведенные с вводом ПИН-кода, признаются совершенными Держателем Карты и оспариванию не подлежат.
- 15.7. Запрещено хранить Карту рядом с ПИН-кодом, запрещено записывать ПИН-код на саму Карту или в документы, хранящиеся рядом с Картой.
- 15.8. При совершении покупки нельзя терять Карту из виду. Необходимо забрать Карту сразу же после завершения транзакции и удостовериться в достоверности Карты.
- 15.9. В торговых точках все операции с Картой должны производиться в присутствии Держателя Карты.
- 15.10. До проведения операции в банкомате, обратите внимание, нет ли каких-либо внешних признаков неисправности банкомата, обнаружив рядом с ним или на нем, посторонние устройства, сообщите об этом в банк, обслуживающий данный банкомат, и воспользуйтесь другим банкоматом.
- 15.11. Не рекомендуется пользоваться теми банкоматами, на экране которых отражается сообщение с просьбой о переходе на другие банкоматы. Банки не размещают подобные сообщения.
- 15.12. По возможности, старайтесь пользоваться банкоматами, с которыми Держатель Карты уже знаком. В других случаях, следует выбирать банкоматы в хорошо освещенных и удобных местах расположения.
- 15.13. Находясь у банкомата, Держатель Карты не должен позволять кому-либо отвлекать его.
- 15.14. Рекомендуется хранить все чеки для последующего контроля расходов и не выбрасывать чеки в контейнер для мусора в публичном месте.
- 15.15. Банк настоятельно рекомендует не вводить карточные данные (нанесенные на самой Карте) при сомнительных запросах даже с авторизованных и официальных Интернет сайтов, а также при запросе производителей любых мобильных телефонов (в случае

неуверенности или ограниченной/отсутствия информации), поскольку в противном случае есть риск похищения или удержания денежных средств без ведома Держателя Карты.

15.16. По возможности, рекомендуется использовать банкоматы в течение светового дня, а ночью выбирать хорошо освещенные места и убедиться в том, что посторонние лица не стоят слишком близко при совершении транзакции.

15.17. При вводе ПИН-кода необходимо убедиться, что ПИН-код не виден посторонним лицам.

15.18. Для обеспечения контроля за операциями с использованием Карты рекомендуется пользоваться платной услугой «SMS оповещение». Услуга подключается Банком на основании заявления Держателя Карты.

15.19. Необходимо обновлять предоставленные в Банк контактные данные, чтобы у Банка была возможность связаться с Держателем Карты по телефону/электронной почте/СМС, например, в случае подозрительной операции по Карте.

15.20. Необходимо следовать принципам безопасного поведения в Интернете и не переходить по ссылкам, присланным в подозрительных или непонятных сообщениях электронной почты или через Facebook, включая сообщения от знакомых, друзей и родных Держателя Карты.

15.21. Не следует загружать вложенные файлы из сообщений электронной почты, которых Держатель Карты не ожидал.

15.22. Держатель Карты должен обеспечить надежной защитой свои пароли и не сообщать их никому.

15.23. Держатель Карты не должен сообщать кому-либо свои персональные данные - будь то по телефону, лично или в сообщении эл. почты.

15.24. Необходимо внимательно анализировать адрес сайта (URL), на который Держатель Карты был переадресован. В большинстве случаев фишинга, несмотря на то, что сайт выглядит идентично настоящему, URL-адрес может отличаться от оригинального (например, заканчиваться на .com вместо .gov).

15.25. Необходимо поддерживать свой браузер обновленным и своевременно устанавливать обновления безопасности.

15.26. В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О запрете игровой деятельности в Кыргызской Республике», Банком введен запрет на проведение банковских операций, связанных с игровой деятельностью, букмекерскими конторами и казино (включая Интернет пространство) и иные запрещенные виды деятельности.

Разработчик:

Бизнес-аналитик УРБ



Тупова Т.В.