МТБанк
Банк свежих решений
ЗАО "МТБанк"
пр-т Партизанский, 6А, 220033, г. Минск
код 117, УНП 100394906
тел. +375 17 229 99 22, 229 98 98
факс 229 99 22 e-mail: bank@mtbank.by
www.mtbank.by

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОГО СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКОЙ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ ЗАО «МТБАНК»

Утверждены протоколом Правления Банка от 15.04.2014 №22
в новой редакции от 06.10.2015 № 63

Ваша банковская платежная карточка (далее – Карточка) является удобным, надежным и безопасным способом совершения операций по сравнению с наличными денежными средствами. Тем не менее, максимальную степень защиты от посягательств третьих лиц на денежные средства, хранящиеся на счете, может обеспечить только Ваша осмотрительность и знание некоторых простых правил безопасного совершения операций:

Общие советы

1. Бережно храните Вашу Карточку. Так как Карточка является средством доступа к Вашему счету, обращайтесь с ней так же, как и с наличными денежными средствами. Никогда не оставляйте ее без присмотра и не передавайте третьим лицам, в том числе родственникам. Пользоваться Карточкой имеет право только лицо, чье имя, фамилия и (или) подпись указаны на Карточке.
2. Сразу же подпишите Карточку после ее получения в банке. В случае утраты неподписанная Карточка значительно облегчит мошенникам возможность ее несанкционированного использования.
3. ПИН-код представляет собой средство защиты от несанкционированного использования Карточки. Никому не сообщайте Ваш ПИН-код, даже работникам банка. ПИН-код должен быть известен только держателю Карточки.
4. Не храните свой ПИН-код рядом с Карточкой, в Вашем кошельке и никогда не записывайте его на Карточке. Предпочтительнее всего ПИН-код запомнить или, в случае если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карточки в неявном виде и месте, недоступном для третьих лиц, в том числе родственников. В случае получения ПИН-кода СМС-сообщением необходимо запомнить значение ПИН-кода и удалить СМС-сообщение из памяти мобильного телефона, а также не хранить на мобильном телефоне, на который отправлено СМС-сообщение с ПИН-кодом, параметры соответствующей карты (номер, срок действия и пр.). В случае получения ПИН-кода в бумажном ПИН-конверте не хранить в каком-либо виде информацию о ПИН-коде после вскрытия ПИН-конверта. После вскрытия ПИН-конверта необходимо запомнить ПИН-код своей Карточки, а сам конверт сразу же уничтожить.
5. Запомните или запишите телефонный номер центра поддержки клиентов, чтобы в случае утраты Карточки Вы могли оперативно сообщить об этом в банк.
6. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карточки. Не подвергайте Карточку механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карточку не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
7. В случае утраты Карточки немедленно позвоните по телефону **круглосуточного Центра поддержки клиентов (017) 229-99-99** для блокировки операций по Карточке. После устного заявления в трехдневный срок Вам необходимо обратиться в банк лично и написать соответствующее заявление.
8. Регулярно сверяйте совершенные Вами операции с выпиской, получаемой в банке. Это позволит своевременно обнаружить несанкционированные операции в случае их совершения.
9. При возникновении малейшего подозрения на несанкционированное использование Вашей Карточки немедленно заблокируйте ее по телефону **круглосуточного Центра поддержки клиентов (017) 229-99-99**. Если Ваши подозрения не подтвердятся, в дальнейшем Вы всегда сможете ее разблокировать.
10. В случае изменения каких-либо личных данных (номера контактного телефона, адреса места жительства, смены фамилии), которые Вы указывали при заключении договора об использовании банковской платежной карточки, сообщите об этом в банк. Это позволит оперативно связаться с Вами работникам банка при возникновении необходимости.
11. В случае возникновения спорной ситуации по выдаче наличных денежных средств (невыдачи или неполной выдачи запрашиваемой суммы) или при совершении операции оплаты товара (услуги) Вам необходимо написать заявление с указанием обстоятельств возникновения спорной ситуации, приложить к заявлению карт-чек (если он есть) и направить заявление в банк. Работниками банка будет проведено разбирательство, и в случае подтверждения указанной информации банком в установленном порядке будет принято решение по вопросу возмещения денежных средств на Ваш счет.
12. Без особой необходимости не инициируйте отмену или увеличение установленных банком ограничений (лимитов) на совершение операций, так как в случае совершения несанкционированных операций по Вашему счету, к которому выдана Карточка, банк не возмещает Владельцу Счета сумму несанкционированной операции, превышающую

установленные банком стандартные ограничения (лимиты).

Правила совершения операций в банкоматах и платежно-справочных терминалах самообслуживания (инфокиосках)

1. Перед совершением операции в банкомате осмотритесь вокруг. Если банкомат находится в подозрительном месте или плохо освещен, лучше отложить совершение операции и воспользоваться другим устройством.
2. Осмотрите банкомат (инфокиоск) на наличие на его лицевой панели, прорези для приема карт или ПИН-клавиатуре посторонних предметов, накладок, выступающих частей, которых, как Вам кажется, быть не должно. Если Вам что-то кажется подозрительным, отмените операцию и воспользуйтесь другим банкоматом (инфокиоском). Сообщите в банк о Ваших подозрениях, это поможет предотвратить возможное мошенничество.
3. При вводе ПИН-кода убедитесь, что люди, стоящие за Вами в очереди, не видят, как Вы его набираете. В случае если следующий за Вами в очереди человек стоит слишком близко, не стесняйтесь попросить его отойти.
4. Набирайте ПИН-код пальцем руки при раскрытой ладони – это не позволит возможному злоумышленнику увидеть нажимаемые Вами клавиши. При вводе ПИН-кода отгородите ПИН-клавиатуру телом или рукой от стоящих рядом людей.
5. Не принимайте помощь от незнакомых людей при совершении операций в банкомате, даже если сама процедура осуществления транзакции вызывает у Вас затруднения.
6. Помните, что после трех неправильных попыток ввода ПИН-кода Ваша Карточка будет заблокирована и Вы не сможете совершать дальнейшие операции, пока не разблокируете ее. Для разблокировки Карточки Вам необходимо позвонить в **Центр поддержки клиентов** по телефонному номеру **(017) 229-99-99**.
7. При получении запрашиваемой суммы наличных помните, что если Вы не заберете выданные банкоматом денежные средства, то по истечении определенного периода времени (30-40 секунд) он заберет их обратно. В этом случае Вам придется обратиться в банк для урегулирования сложившейся ситуации.
8. Не пересчитывайте полученные денежные средства, стоя у банкомата. Отойдите в безопасное место и там пересчитайте полученную сумму. В случае несоответствия полученной суммы запрашиваемой обратитесь в банк.
9. Не оставляйте чек в банкомате (инфокиоске). Если Вы запросили чек, то обязательно заберите его с собой.
10. При возникновении необходимости связаться с работниками банка, используйте только те телефонные номера, которые указаны на банкомате (инфокиоске) на фирменных наклейках банка. Не используйте телефонные номера, просто наклеенные на банкомат (инфокиоск) или тем более предоставленные посторонними лицами.

Совершение операций в организациях торговли (сервиса)

1. Никогда не выпускайте Карточку из виду при совершении кассиром процедуры оплаты, даже если он на этом настаивает. В частности, при совершении операции оплаты в ресторане или кафе существует практика, когда официант уносит Вашу Карточку в другое помещение и приносит клиенту на подпись уже распечатанный карт-чек. Требуйте проведения операции с Карточкой ТОЛЬКО в Вашем присутствии.
2. Подписывая карт-чек, Вы даете одобрение на совершение операции. Перед тем как подписать его, убедитесь, что сумма, валюта, номер Карточки (его часть) и другие данные, указанные в карт-чеке, верные.
3. При вводе ПИН-кода убедитесь, что люди, стоящие за Вами в очереди, не видят, как Вы его набираете. В случае если следующий за Вами в очереди человек стоит слишком близко, не стесняйтесь попросить его отойти.
4. Набирайте ПИН-код пальцем руки при раскрытой ладони – это не позволит возможному злоумышленнику увидеть нажимаемые Вами клавиши. При вводе ПИН-кода отгородите ПИН-клавиатуру телом или рукой от стоящих рядом людей.
5. Если операция была завершена неуспешно и ее необходимо провести повторно, предыдущая попытка должна быть отменена.
6. В случае отказа от покупки убедитесь, что кассир отменил операцию. Необходимо либо получить чек отмены, либо попросить кассира уничтожить экземпляр чека торговой точки.
7. В некоторых случаях кассир торговой точки имеет право попросить Вас предъявить документ, удостоверяющий личность, для сверки подписи и личных данных. Для успешного завершения процедуры оплаты Вы должны предъявить запрашиваемый документ. Данные действия направлены исключительно на обеспечение условий безопасного совершения операций.
8. После совершения покупки убедитесь, что не забыли забрать свою Карточку.

Совершение операций с использованием почтовой и телефонной связи, сети Интернет

1. Сообщайте данные Вашей Карточки по телефону только если Вы сами являетесь инициатором телефонного звонка и уверены в надежности торговой точки.

2. Никогда не сообщайте свой ПИН-код при заказе товара по телефону, почте и не вводите его в форму заказа на сайте торговой точки. При совершении удаленных операций ввод ПИН-кода НИКОГДА не требуется.

3. Полезно заводить для покупок в Интернете отдельную карту без кредитной части и переводить на нее необходимую сумму перед осуществлением покупки.

4. Старайтесь совершать покупки только в тех торговых точках, в надежности которых Вы уверены. Если торговая точка внушает Вам подозрение, то от совершения операции лучше отказаться. Постарайтесь узнать из разных источников рейтинг точки и отзывы других клиентов о ней. Если у торговой точки плохие отзывы, лучше отказаться от совершения данной покупки. Надежность сайта, являющегося посредником при сделке, не гарантирует надежности самого продавца.

5. Старайтесь совершать операции на Интернет-сайтах торговых точек, использующих защищенное соединение. Это поможет снизить риск компрометации данных Вашей Карточки. Кроме того на сайте обязательно должны быть действительные реквизиты торговой точки.

6. Перед совершением операции оплаты товара (услуги) внимательно изучите условия предлагаемого соглашения, в частности все правила оплаты, возврата, возмещения, доставки заказа и т.д. Обязательно ознакомьтесь с возможностью оспаривания сделки и возврата Ваших средств. Не прибегайте к услуге частичного возврата, а также старайтесь выводить Ваши деньги напрямую на банковскую платежную карточку. Обращайте внимание на срок и способ доставки Вашего товара. Затягивание сроков или изменение способа доставки может быть признаком мошенничества со стороны продавца.

7. При заполнении формы заказа на Интернет-сайте торговой точки распечатайте и сохраните изображение web-страницы. Кроме этого необходимо сохранять всю переписку с торговой точкой и прочую информацию о сделке, особенно в случае возникновения спорных ситуаций. Это поможет при возможном опротестовании операции.

ТЕЛЕФОНЫ КОНТАКТ ЦЕНТРА БАНКА:
+375 17 229-99-99; +375 29 509-99-99;
+375 44 509-99-99; +375 25 509-99-99;

Сайт Банка www.mtbank.by