

Національний банк України

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК

Дотримання цих рекомендацій допоможе держателям платіжних карток знизити ризики втрат під час здійснення операцій із використанням платіжної картки в банкоматах, під час безготівкової оплати товарів/послуг (у тому числі через мережу Інтернет), сприятиме їх надійному зберіганню та безпеці розрахунків.

Рекомендації діють в частині що не суперечать правилам користування платіжною карткою відповідної платіжної системи (у разі її надання емітентом держателю) і поширюються на всі платіжні картки, які емітовані банками України.

I. Загальні рекомендації

1. Під час отримання платіжної картки в банку перевірте особисті дані, термін дії, цілісність конверта (якщо він є) з персональним ідентифікаційним номером (далі – ПІН).

2. Поставте власний підпис на зворотному боці платіжної картки (на спеціально відведеній смузі, що призначена для підпису держателя). Це зменшить вірогідність використання платіжної картки без вашої згоди або в разі її втрати.

3. Будьте уважні до умов зберігання та використання платіжної картки. Не слід піддавати платіжну картку механічним, температурним та електромагнітним діям. Доцільно уникати потрапляння на неї вологи та сонячних променів. Платіжну картку не можна зберігати разом із мобільним телефоном, побутовою та офісною технікою, а також поблизу металевих предметів та інших магнітних носіїв/пристроїв.

4. Банк-емітент ніколи не здійснює запити та/або телефонні дзвінки своїм клієнтам – держателям платіжних карток щодо перевірки реквізитів виданої платіжної картки або уточнення персональних даних (серія, номер паспорта, ідентифікаційний номер, персональний пароль, номер мобільного телефону тощо).

5. У жодному випадку не розголошуйте номер картки, ПІН та CVV-код стороннім особам (у тому числі родичам, знайомим, дітям, працівникам банку, касирам та особам, які намагаються допомогти вам під час використання платіжної картки).

6. Запам'ятайте ПІН та зберігайте його окремо від платіжної картки та гаманця в недоступному для сторонніх осіб місці.

7. Не зберігайте ПІН на смартфоні та планшеті.

8. Не слід передавати платіжну картку іншим особам (у тому числі родичам). Персоніфіковану платіжну картку (що містить прізвище та ім'я фізичної особи) має право використовувати виключно та фізична особа, яка її отримала.

9. Не розголошуйте та не повідомляйте реквізити платіжної картки (номер, ПІН, CVV-код, термін дії), власні персональні дані або будь-яку іншу інформацію, що стосується платіжної картки на вимогу сторонніх осіб (у тому числі й працівників банку). У разі виникнення такої ситуації одразу телефонуйте до банку, який видав платіжну картку, і повідомте про цей факт (телефон банку, контакт-центру банку чи служби клієнтської підтримки зазначено на зворотному боці платіжної картки).

10. Ніколи не передавайте реквізити платіжної картки через відкриті канали інформаційного обміну: електронну пошту, смс, соціальні мережі, чати тощо.

11. Зауважимо, що доцільно мати при собі номер платіжної картки та контактні телефони банку-емітента на інших носіях інформації (у записнику, мобільному телефоні, персональному комп'ютері тощо), але в жодному випадку не разом із записом про ПІН.

12. Доцільно встановити добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням платіжної картки та підключити електронну послугу оповіщення про проведені операції (наприклад, у вигляді коротких текстових повідомлень на мобільний телефон (смс), засобами електронної пошти або в інший спосіб) з метою запобігання незаконним діям/сумнівним операціям з використанням платіжної картки (та/або її реквізитів) та зняття коштів з вашого карткового рахунку.

13. Не слід відповідати на електронні листи, телефонні дзвінки та смс у яких ніби від імені банку пропонується надати персональні дані (такі листи в 90% випадків розсилаються шахраями та зловмисниками).

14. Не слід відкривати посилання (сторінки/сайти/портали тощо) у мережі Інтернет, зазначені в таких "листах-розсилках" (у тому числі включаючи офіційну сторінку банку), оскільки це можуть бути підробні (сторінки-двійники), через які можуть здійснюватися незаконні дії/сумнівні операції з використанням даних вашої платіжної картки.

15. Для забезпечення безпеки та в цілях інформаційної взаємодії з банком-емітентом рекомендуємо використовувати виключно ті реквізити засобів зв'язку [мобільних, стаціонарних телефонів, факсів, сторінок у мережі Інтернет (сайтів/порталів), пошти/електронної пошти тощо], які зазначені в документах, отриманих безпосередньо в банку-емітенті.

16. У разі втрати платіжної картки держатель повинен негайно повідомити про це банк-емітент. Емітент не несе відповідальності за переказ коштів за допомогою такої платіжної картки, ініційований до отримання відповідного повідомлення, якщо інше не передбачено договором.

17. Запам'ятайте, що розголошення ПІН, персональних даних, реквізитів платіжної картки чи її втрата суттєво підвищує ризик здійснення

незаконних дій з боку третіх осіб та сприяє зникненню коштів з Вашого рахунку.

18. Взаємовідносини банку та клієнта за операціями з використанням платіжних карток устанавлюються укладеним між ними договором.

19. Держатель платіжної картки повинен самостійно та постійно контролювати стан свого банківського рахунку та відстежувати рух коштів за всіма операціями, які він здійснював.

20. Рекомендуємо щомісяця отримувати від банку (у будь-який зручний спосіб: поштою, засобами електронної пошти, факсом тощо) виписку за Вашим рахунком.

21. Перед тим, як поїхати закордон, перевірте термін дії картки та переконайтеся, що у Вас достатньо коштів на рахунку. Також доцільно переконатись, що всі Ваші обов'язкові платежі за річне обслуговування зроблені вчасно. У разі потреби – поповніть картковий рахунок.

22. У країнах із високим ризиком шахрайства банком-емітентом можуть бути встановлені додаткові обмеження на проведення операцій із використанням платіжних карток. Тож, якщо Ви плануєте подорож до однієї з таких країн – зверніться до банку-емітента для зняття обмежень на використання Вашої платіжної картки або встановлення інших добових лімітів.

II. Рекомендації щодо застосування банкомата

23. Перед використанням банкомата огляньте його щодо наявності додаткових приладів, які не відповідають та/або суттєво відрізняються від його конструкції і розташовані в місці набору ПІН, у отворі, призначеному для приймання карток чи видачі коштів (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН). У разі виявлення зазначеного не використовуйте такий банкомат.

24. Якщо клавіатура або місце для приймання карток чи видачі коштів банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, не використовуйте його для здійснення операцій з використанням платіжної картки і повідомте про це банк телефоном, який зазначено на банкоматі.

25. Рекомендуємо здійснювати операції з використанням платіжних карток через банкомати, які встановлені в безпечних місцях (наприклад, у банках, установах та організаціях, великих торговельних комплексах, готелях, аеропортах тощо).

26. Не використовуйте пристрої, які потребують уведення ПІН для доступу в приміщення, де розташовано банкомат.

27. Не застосовуйте фізичну силу, щоб вставити платіжну картку в отвір, призначений для приймання карток. Якщо платіжна картка легко не вставляється, то не слід використовувати такий банкомат.

28. Набирайте ПІН таким чином, щоб особи, які перебувають поруч,

не змогли його побачити. Під час набору ПІН прикривайте клавіатуру рукою.

29. Не здійснюйте операцій через банкомат/термінал самообслуговування, якщо Вам не зрозуміле його меню або інформація на екрані. Також не слід використовувати банкомати та термінали, якщо на них містяться невідомі пристрої та ті, що розташовані в підозрілих неосвітлених місцях.

30. Якщо банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, мимоволі перезавантажується тощо) відмовтеся від послуг такого банкомата, відмініть поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку “Відміна” (“Отмена” чи “CANCEL”) і дочекайтеся повернення платіжної картки.

31. Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати. Переконайтесь у тому, що платіжна картка була повернена банкоматом. Отримайте чек (у разі його запиту). Лише після зазначених вище дій слід відходити від банкомата.

32. Роздруковані банкоматом чеки потрібно зберігати для можливості контролю та звірки зазначених у них сум з випискою про рух коштів за рахунком.

33. Не слід проводити ніяких дій за підказками/порадами сторонніх осіб. Не радимо також приймати від них жодної допомоги під час здійснення операцій через банкомат із використанням платіжної картки.

34. Якщо під час проведення операції із використанням банкомата платіжна картка не повертається, то необхідно зателефонувати до банку за телефоном (який зазначено на банкоматі) та описати ситуацію, що склалася, а також звернутися з цього приводу до банку-емітента, який видав платіжну картку для встановлення причин порушень та/або можливих технічних збоїв у роботі банкомата.

III. Рекомендації щодо проведення безготівкових розрахунків

35. Будьте уважні, не поспішайте. Відповідайте за власні дії. Не вимагайте від торговця/продавця/касира/оператора здійснити операцію за картками сторонніх осіб (зокрема за карткою чоловіка/дружини/батьків/дітей тощо). У такий спосіб Вас можуть запідозрити як шахрая (зловмисника) та направити до Вас працівників служби безпеки торговельно-сервісного підприємства або поінформувати банк чи правоохоронні органи.

36. Забороняється під час здійснення безготівкових розрахунків передавати платіжну картку або чек для підпису третім особам чи неповнолітнім дітям.

37. Не використовуйте платіжну картку в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо торговець/продавець/касір/оператор/адміністратор (у ресторані, магазині, на АЗС тощо) викликав у Вас недовіру.

38. Розрахунки з використанням платіжної картки мають виконуватися

тільки у Вашій присутності. Це забезпечить зниження ризику неправомірного отримання персональних даних, зазначених на платіжній картці.

39. Під час використання платіжної картки для оплати товарів або послуг продавець/касир/оператор може вимагати від держателя платіжної картки надати паспорт, підписати квитанцію або ввести ПІН.

40. Перед набором ПІН слід переконатися, що треті особи, які перебувають у безпосередній близькості, не зможуть його побачити.

41. Перед тим, як підписати квитанцію, в обов'язковому порядку перевірте суму, зазначену на ній.

42. Якщо під час здійснення оплати товарів або послуг з використанням платіжної картки не вдалося успішно здійснити операцію, то необхідно зберігати один примірник виданої терміналом квитанції для перевірки відсутності зазначеної операції у виписці про рух коштів за рахунком.

43. У випадках вилучення платіжної картки третіми особами відповідно до законодавства України, вимагайте у особи, що вилучає платіжну картку, розписку про її вилучення.

44. Пам'ятайте, що платіжна картка – як готівка. Не залишайте її без нагляду.

IV. Рекомендації щодо здійснення операцій у мережі Інтернет

45. Не слід використовувати ПІН під час замовлення товарів або послуг через мережу Інтернет, а також телефоном/факсом.

46. Не повідомляйте інформацію про платіжну картку або картковий рахунок через мережу Інтернет, наприклад ПІН, паролі доступу до рахунків, термін дії платіжної картки, кредитні ліміти, персональні дані тощо.

47. З метою запобігання незаконним діям або сумнівним операціям з використанням даних платіжної картки рекомендуємо для оплати товарів (послуг) через мережу Інтернет використовувати окрему платіжну картку (“віртуальну картку”) з граничним лімітом, яка передбачена тільки для цього та не дозволяє здійснювати з її використанням операції в торговельній мережі та зняття готівки.

48. Необхідно використовувати сторінки в мережі Інтернет (сайти/портали) тільки відомих і перевірених Інтернет-магазинів.

49. Рекомендуємо не сканувати QR-коди на сторінках/сайтах, що викликають підозру.

50. Не слід використовувати систему Інтернет-банкінг через публічні мережі Wi-Fi (насамперед у кафе, барах, ресторанах, парках, готелях тощо).

51. Обов'язково переконайтесь у правильності зазначення адреси сторінок у мережі Інтернет (сайтів/порталів), до яких підключаєтесь і через які збираєтесь здійснювати оплату товарів (послуг), оскільки схожі адреси можуть використовуватися для здійснення незаконних дій або сумнівних операцій з використанням персональних даних платіжної картки.

52. Рекомендуємо здійснювати оплату товарів (послуг), придбаних через мережу Інтернет, тільки зі свого комп'ютера з метою збереження конфіденційності персональних даних та/або інформації про рахунок.

53. Якщо оплата товару (послуги) здійснюється через чужий комп'ютер, то рекомендуємо після завершення всіх розрахунків переконатися, що персональні дані та інша інформація не збереглася (знову відкривши сторінку продавця, на якій здійснювалась оплата товару).

54. Слід установити на свій комп'ютер антивірусне програмне забезпечення і регулярно здійснювати його оновлення та оновлення інших програмних продуктів (операційної системи, прикладних програм). Це захистить від проникнення шкідливого програмного забезпечення (вірусів).

V. Рекомендації щодо закриття поточного рахунку

55. Пам'ятайте, що поточні рахунки закриваються на підставі заяви клієнта, інших підставах, передбачених законодавством України або договором між банком і клієнтом.

56. У разі звільнення з роботи (або дострокового розірвання договору з Вашої ініціативи), якщо не планується використовувати в подальшому рахунок та банком передбачено стягнення комісійної винагороди за його обслуговування, то доцільно закрити поточний рахунок, який був відкритий для отримання заробітної плати. Для цього необхідно звернутися із заявою про закриття рахунку до банку, якщо інше не передбачено договором, і повернути платіжну картку (у разі потреби), одержати довідку про закриття рахунку.

57. Звертаємо увагу, що під час закриття поточного рахунку (після виконання зобов'язань або в разі розірвання чи закінчення терміну дії договору) банк зобов'язаний виплатити кошти готівкою (у разі наявності) або за дорученням клієнта перерахувати їх на інший рахунок.

58. Нагадуємо, що банком (відповідно до умов укладеного договору та затверджених тарифів) утримується/стягується плата за: обслуговування рахунку. Тож, якщо Ви вирішили закрити рахунок і повернути платіжну картку до банку-емітента, то не слід зволікати і залишати це "на потім". Це убезпечить Вас від зайвих витрат та боргів перед банком.

59. Не рекомендуємо власноруч знищувати платіжну картку (навіть якщо рахунок у банку вже закрито). Це повинні робити (бажано у Вашій присутності) відповідальні працівники банку-емітента.

Будьте уважні та обережні!

Пам'ятайте, що платіжна картка – це Ваш персональний гаманець!