

Рекомендації

щодо безпеки здійснення операцій з використанням платіжних карток в банкоматах, безготівкової оплати товарів і послуг, у тому числі через мережу Інтернет.

Загальні положення

Платіжна карта є інструментом міжнародних безготівкових розрахунків, використання якої регулюється законодавством України, документами міжнародних платіжних систем та Договором про картрахунок.

Картка за будь-яких обставин є власністю Банку та має бути повернена клієнтом Банку по завершенню її використання за винятком випадків втрати або викрадення Картки.

При отриманні картки Ви повинні поставити свій підпис на зворотній стороні картки в присутності працівника Банку.

За допомогою картки Ви можете отримати готівку у банкоматах та в пунктах видачі готівки, а також оплатити товари або послуги у точках торгівлі/сервісу, на яких є логотип міжнародних платіжних систем MasterCard Worldwide / Visa International.

З використанням картки (крім карток MC Virtual) можете здійснювати наступні операції:

- одержати готівку з карткового рахунку із застосуванням комплексів самообслуговування (банкоматів, POS-терміналів та т.і);
- внести готівку на картковий рахунок, відкритий в Банку, в касах Банку з використанням POS-терміналів, банкоматах Банку з функцією приймання готівки (Cash-In) .
- розрахунки за допомогою картки за товари та послуги в торгівельно-сервісній мережі.;
- здійснення безготівкового перерахування коштів з карткового рахунку, відкритого в Банку, за допомогою банкомату на інший картковий рахунок, який відкритий в Банку;
- здійснення оплати за послуги операторів мобільного зв'язку в банкоматах Банку;
- здійснення платежів за допомогою банкоматів Банку за наперед визначеними реквізитами

Для телефонних контактів з працівниками Банку та Процесінгового Центру Ви повинні обрати собі пароль ідентифікації (слово або набір цифр не більш, ніж 10 символів; наприклад – дівоче прізвище матері). Ви маєте право змінити пароль ідентифікації шляхом звернення до Банку з відповідною заявою.

На території України оплата товарів і послуг здійснюються в гривні незалежно від валюти карткового рахунку, за кордоном – в національній валюті країни перебування.

Платіжна карта діє до останнього дня місяця року, вказаного на її лицьовій стороні, включно.

Уважно ознайомтеся з тарифами, умовами договору і правилами користування платіжною картою. При користуванні картою дотримуйтеся умов договору і наданих рекомендацій.

Для контролю руху грошових коштів по Вашому картковому рахунку замовте послугу GSM-banking.

Для додаткової безпеки збереження Ваших коштів в Баку встановлені ліміти на максимальну кількість та суми операцій. В більшості випадків їх розміри достатні для забезпечення Вашого вільного користування грошима. Разом з тим при частому здійсненні великих придбань або зняття значних сум готівкових коштів система безпеки Банку може заблокувати проведення таких операцій. В разі виникнення необхідності збільшити або скасувати такі ліміти, Вам необхідно звернутися до служби клієнтської підтримки АКБ «ІНДУСТРІАЛБАНК» або до відділення, де Ви отримували картку.

Кошти на Вашому картковому рахунку доступні Вам і за кордоном. При цьому відсутня необхідність декларувати їх при перетині кордонів. З метою безпеки Ваших грошових коштів при виїзді за кордон, обов'язково заздалегідь проінформуйте службу клієнтської підтримки Банку про країну та терміни перебування в ній.

Використання ПІН-коду

При видачі картки Вам повідомляється персональний ідентифікаційний номер (надалі - ПІН-код) шляхом видачі конверта, запечатаного на особливий спосіб.

У разі втрати ПІН-коду, картка Банком на підставі Вашої заяви за умови оплати клієнтом комісії Банку згідно Тарифів.

Активация картки для здійснення будь-яких операцій (крім операцій, що здійснюються без використання картки, але з використанням її реквізитів) здійснюється клієнтом самостійно, при здійсненні першої транзакції (операції), яка потребує введення ПІН-коду.

У випадку втрати (викрадення) Картки, ПІН-коду Вам необхідно терміново інформувати Банк

Ніколи не записуйте свій ПІН – запам'ятаєте його. У жодному випадку не записуйте ПІН-код на самій картці, і не зберігаєте платіжну карту і ПІН-код разом.

Нікому не передавайте карту і не розголошуйте ПІН-код (у тому числі родичам, співробітникам банків і правоохоронних органів, касирам підприємств торгівлі і сервісу) – це гарантія безпеки Ваших коштів. Якщо Ви хочете надати кому-небудь з Ваших близьких доступ до свого карткового рахунку, замовте додаткову карту на його/її ім'я.

При отриманні запиту, в тому числі з боку співробітників Банку, щодо персональних даних або інформації про банківську карту (в тому числі ПІН-код), не повідомляйте їх. Передзвоніть до відділення банку, де Ви отримували карту, та сповістіть їх про цей факт.

Користування банкоматом

Користуйтеся банкоматами, встановленими у відділеннях банків і добре освітлених багатолюдних місцях. Надавайте перевагу банкоматам «ІНДУСТРІАЛБАНК» та банків-партнерів, з переліком котрим можливо ознайомитись на сайті банку <http://industrialbank.ua>, в Службі клієнтської підтримки за телефоном 0-800-50-35-35 (працює цілодобово, безкоштовно) або у менеджерів філій та відділень Банку.

Приготуйте платіжну карту заздалегідь.

Прагніть не витратити час біля банкомату на пошук карти в гаманці.

Перед використанням банкомату огляньте його на наявність додаткових пристроїв, котрі не відповідають його конструкції та розташованих в місті набору ПІН-коду та місті, що призначене для прийому карток (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури набору ПІН-коду). У такому випадку не використовуйте такий банкомат та сповістіть про свої підозри співробітників банку або службу клієнтської підтримки.

Не використовуйте фізичну силу, щоб вставити карту до банкомату. Якщо картка не вставляється, не використовуйте цей банкомат.

Переконаєтесь в тому, що люди, які стоять за Вами в черзі до банкомату, не мають можливості підглянути Ваш ПІН-код або суму готівки, яку Ви знімаєте.

Щоб зняти готівку з платіжної карти в банкоматі, необхідно правильно ввести ПІН-код.

У випадку якщо банкомат працює некоректно (наприклад, тривалий час знаходиться в режимі очікування, самостійно перезавантажується), слід відмовитись від користування таким банкоматом, відмінити поточну операцію, натиснувши кнопку «Відміна», та дочекатись повернення картки.

При знятті коштів в банкоматі, після запиту Вами необхідної суми, спочатку здійснюється видача готівки, а потім повернення картки. Банкомати деяких інших банків як на території України, так і за кордоном, можуть працювати по-іншому – спочатку повертається картка, а потім видаються гроші. При цьому між поверненням карти та отриманням коштів може пройти до 30 секунд, це означає, що вам необхідно зачекати видачі задоволеної суми.

Після отримання готівки в банкоматі, слід перерахувати банкноти, впевнитись, що банківська карта була повернута банкоматом, дочекатись отримання квитанції при її запиті, після цього скласти кошти та документи до сумки (гаманця, тощо) та тільки після цього відходити від банкомату.

Слід обов'язково зберігати банківські квитанції з банкомату для подальшої звірки вказаних в них сум з випискою по банківському рахунку.

Якщо при проведенні операцій з банківською картою банкомат не повертає карту, необхідно зателефонувати до служби клієнтської підтримки банку, що вказаний на банкоматі, та сповістити про інцидент та далі користуватись інструкціями співробітника служби підтримки.

Використання картки для оплати товарів та послуг, а також для отримання готівкових коштів в касах банку

Вимагайте, щоб операції з платіжною картою проводилися у Вашій присутності.

При використанні карти для оплати товарів і послуг або здобуття готівки в касі банку, перед тим, як підписати примірники сліпу або чеку електронного терміналу, необхідно перевірити справжність зазначеної суми та дати операції. Підписавши такий документ, Ви визнаєте справжність зазначеної суми та тим самим даєте розпорядження Банку на списання.

Вимагайте, щоб неправильно оформлені чеки знищувалися у Вашій присутності.

У касах банків готівку можна отримати виключно після пред'явлення паспорта касирові в цілях ідентифікації Вас як законного тримача платіжної карти.

Якщо товар повернений або послуга не надана в повному об'ємі, Вам слід звернутися в підприємство, в якому був придбаний товар або надана послуга.

Ви маєте вимагати від робітника торгівлі/сервісу оформлення рахунку повернення (credit vaucher) в обсязі суми авторизації у разі повернення товару або не отримання послуги в повному обсязі.

Вам необхідно зберігати чеки та сліпи, які підтверджують факт здійснення операції з використанням картки, до моменту відображення цих операцій в щомісячних виписках

Особливості використання картки в мережі Інтернет

Оплата товарів та послуг в мережі Інтернет можлива з використанням карток MasterCard, Visa або з використанням картки MasterCard Virtual.

Найкраще для здійснення покупок та оплати послуг в мережі Інтернет оформити карту MasterCard Virtual (надалі - MC Virtual)

На Картці MC Virtual друкуються наступні реквізити:

- номер Картки (16 цифр);
- CVV2 – цифровий код, який складається з трьох цифр;
- строк дії Картки

Картка MC Virtual використовується для здійснення операцій в мережі Інтернет та операцій, що здійснюються без використання Картки, але з використанням її реквізитів.

При оплаті товарів та послуг Клієнт заповнює відповідні поля форми – тип та номер картки, термін її дії, інші поля при необхідності.

З метою збереження конфіденційності персональних даних та інформації про банківську картку (рахунок), рекомендується здійснювати покупки тільки з власного комп'ютера.

Робіть покупки на сайтах, в надійності котрих Ви упевнені. Для перевірки репутації web-сайту зверніть увагу на наявність наступної інформації:

- правила захисту конфіденційної інформації
- заслугуючий довіри web-сайт завжди розміщує інформацію про правила, що гарантують клієнтам захист персональних даних при здійсненні on-line операцій;
- інформація про замовлення
- переконаєтеся, що Вам відома вся інформація про здійснене Вами замовлення, у тому числі дата доставки, гарантійні зобов'язання і правила відмови від товару;
- інформація про магазин – переконаєтеся, що Вам відома поштова адреса фірми і номери її телефонів;

Не використовуйте карту на сайтах без кодування даних. Адреса сайту повинна починатися з "https", а не з "http".

Ні в якому випадку не використовуйте ПІН-код при здійсненні операцій в мережі Інтернет.

Віддавайте перевагу сайтам, де номер карти і інша конфіденційна інформація при введенні відображаються значками "*" або іншими символами заміни.

У разі виникнення підозри у шахрайському використанні реквізитів картки або несанкціонованого доступу до карткового рахунку через мережу Інтернет, Вам необхідно негайно сповістити про це Банк. У такому разі Картка блокується Банком в платіжній системі та підлягає перевипуску згідно умов Договору про картрахунок.

Не рекомендується відповідати на електронні листи, в котрих від імені Банку, пропонується надати персональні дані. Не переходіть по «посиланням», що вказані в листах, включаючи посилання на сайт Банку, так як вони можуть вести на сайти-двійники.

Встановіть на свій комп'ютер антивірусне програмне забезпечення та регулярно проводіть оновлення його та інших програмних продуктів (операційної системи та прикладних програм), це може захистити Вас від проникнення шкідливого програмного забезпечення.

Втрата (викрадення) Картки або її незаконне використання.

Вам необхідно приймати всі заходи щодо попередження втрати (викрадення) картки та ПІН-коду, інформації про реквізити картки, пароля ідентифікації або їх шахрайського використання.

При втраті (викраденні) картки, ПІН-коду, інформації про реквізити картки, отримання інформації про шахрайське використання, вилучення картки в момент здійснення операції, необхідно якомога швидше інформувати про це за телефоном клієнтської підтримки **0-800-50-35-35** (працює цілодобово, безкоштовно). За дзвінком клієнта, на протязі 60 хвилин, картка вноситься до електронного Стоп-листу. Після цього Банк несе відповідальність за всі операції, здійснені з використанням картки, по яких виконувалась авторизація.

На підставі Вашої письмової заяви, наданої до Банку, ваша картка вноситься до міжнародного Стоп-листу на вказаний термін та у вказаному регіоні. За постанову картки до міжнародного Стоп – списку Ви сплачуєте Банку комісію, згідно до Тарифів.

Для отримання нової картки Вам необхідно звернутися до Банку з письмовою заявою про перевипуск картки замість втраченої (викраденої), або передати таку заяву факсом (оригінал письмової заяви в такому випадку надається до Банку у момент видачі нової картки).

Розблокування призупинених карток, здійснюється Банком у разі звернення клієнта особисто або за телефоном на підставі повідомлення клієнтом пароля ідентифікації.

Служба клієнтської підтримки АКБ «ІНДУСТРІАЛБАНК» 0-800-50-35-35 (працює цілодобово, безкоштовно з стаціонарних телефонів), (044) 206-85-25 (для дзвінків із-за кордону)

Сайт банку <http://industrialbank.ua>