

# **Правила безопасного использования электронных средств платежа АО КБ «Хлынов» (действуют с 01.11.2016)**

## **1. Общие положения**

Настоящие «Правила безопасного использования электронных средств платежа в АО КБ «Хлынов» (далее по тексту - Правила) разработаны для обеспечения сохранности банковской карты и средств на картсчете держателям карт Банка в соответствии с:

\* Федеральным законом № 161-ФЗ от 27.06.2011 «О национальной платежной системе»

\* Письмом Центрального Банк Российской Федерации № 120-т от 02.10.2009 «О мерах безопасного использования банковских карт»

\* Правилами использования системы Faktura.ru

## **2. Термины и определения**

<b>Авторизация</b>	– предоставляемое Банком разрешение на проведение операции с использованием Карты или её реквизитов в пределах Платежного лимита Карты и порождающее обязательство Банка перед МПС/НСПК по исполнению представленных Документов (в том числе в электронной форме).
<b>Банк</b>	– Коммерческий банк "Хлынов" (акционерное общество).
<b>Банкомат</b>	– электронный программно-технический комплекс, предназначенный для выдачи/приема наличных денежных средств с использованием Карты, составления Документов по операциям с использованием карт, оплаты различных услуг, а также проведения других операций, предусмотренных программным обеспечением Банкомата.
<b>Блокировка карты</b>	– приостановление проведения операций с использованием Карты или её реквизитов.
<b>Выписка (Информация об операциях)</b>	– документ, предоставляемый Офисом Банка Клиенту и содержащий сведения об операциях, произведенных с использованием Карты или её реквизитов, и по Картсчету, за определенный период.
<b>Дебетовая (Расчетная) карта (далее – «Карта»)</b>	– банковская карта платежной системы, предназначенная для совершения операций ее Держателем в пределах установленного Платежного лимита Карты, расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств Клиента, размещенных на его Картсчете, и/или предоставленного Овердрафта (при наличии заключенного между Клиентом и Банком Кредитного договора). Карта является средством для составления в ПОК расчетных и иных Документов, подлежащих оплате за счет Клиента. По тексту Условий под термином Карта понимается также Интернет-карта, за исключением случаев, когда прямо указано иное.
<b>Держатель карты (далее – Держатель»)</b>	– Клиент или Представитель, на имя которого выпущена Карта в рамках Договора.
<b>Договор</b>	– договор банковского счета с использованием одной или нескольких Карт, заключение которого осуществляется путем присоединения Клиента к Условиям и Тарифам и

	производится путем подписания Клиентом и акцептом (подписанием) Банком Заявления.
<b>Документ об операции с использованием карты</b> (далее - "Документ")	– документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операции с использованием Карты или ее реквизитов и/или служащий подтверждением ее совершения, составленный в ПОК на бумажном носителе и/или в электронной форме, собственноручно подписанный Держателем и/или заверенный аналогом его собственноручной подписи (ПИН-ом).
<b>Дополнительная карта</b>	– Карта, выпущенная Банком по письменному заявлению Клиента на имя указанного им Представителя, либо выпущенная в дополнение к Основной карте, на имя самого Клиента (Владельца картсчета).
<b>Заявление</b>	– письменное заявление - дополнительное соглашение Клиента установленной Банком формы на открытие Картсчета и выпуск Карты.
<b>Картсчет</b>	– текущий счет Клиента, открытый в Офисе Банка на основании Договора и служащий для учета денежных средств Клиента и операций, совершенных с использованием Карт или её реквизитов на основании Документов, и осуществления безналичных расчетов в порядке, установленном Условиями.
<b>Клиент (Владелец картсчета)</b>	– физическое лицо, заключившее с Банком Договор, на имя которого открыт Картсчет.
<b>Кодовое слово</b>	– секретный пароль (на русском языке), назначаемый Держателем карты самостоятельно, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Держателя в случаях, предусмотренных Условиями.
<b>Код подтверждения действительности карты (CVV2/CVC2)</b>	– реквизиты Карт, необходимые для совершения расчетов в сети Интернет и расчетов с ручным вводом реквизитов: CVC2 – для Карт платежной системы “MasterCard Worldwide”, CVV2 – для Карт платежной системы “Visa Inc.”. Код подтверждения действительности карты располагается на полосе для подписи на оборотной стороне Карты (три последние цифры номера).
<b>Кодовое слово</b>	– секретный пароль (на русском языке), назначаемый Держателем карты самостоятельно, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Держателя в случаях, предусмотренных Условиями.
<b>Международная платежная система</b> (далее – «МПС»)	– система расчетов между банками разных стран, которые используют единые стандарты платежных средств (международные платежные системы “Visa Inc.” или “MasterCard Worldwide”).
<b>Национальная Система Платежных Карт</b> (далее – «НСПК»)	– операционный и платежный клиринговый центр для обработки операций по банковским картам внутри России и оператор национальной платежной системы «Мир».
<b>Оператор по переводу денежных средств</b>	– В рамках данного Порядка это Коммерческий банк «Хлынов» (акционерное общество).
<b>Основная карта</b>	– Карта, выпущенная первой по Заявлению Клиента и на имя Клиента (Владельца картсчета).

<b>Офис Банка</b>	– Головной или дополнительный офис (отделение) Банка, имеющий право осуществлять операции по открытию и ведению Картсчетов.
<b>Персональный идентификационный номер</b> (далее – «ПИН»)	– четырехзначное число, являющееся секретным кодом Карты (кроме Интернет-карты). ПИН генерируется с соблюдением конфиденциальности, недоступен сотрудникам Банка, известен только Держателю и не подлежит разглашению третьим лицам. Операции по Карте, совершенные с вводом ПИН, приравниваются к операциям, безусловно одобренным и собственноручно подписанным Держателем.
<b>Платежный лимит Карты</b>	– максимальная сумма денежных средств, доступная Держателю карты, в пределах которой Банк может выдать разрешение на совершение операции. Определяется в валюте Картсчета и устанавливается Банком в соответствии с остатком денежных средств, размещенных на Картсчете.
<b>Представитель клиента</b> (далее – «Представитель»)	– физическое лицо, на имя которого по соответствующему письменному заявлению Клиента выпущена Дополнительная карта к открытому Картсчету.
<b>Пункт выдачи наличных</b> (далее – «ПВН»)	– структурное подразделение кредитной организации, осуществляющее операции по приему и выдаче наличных денежных средств с использованием Карт (через Терминал или Импринтер) или без использования Карт с Картсчета (в кассах структурных подразделений Банка).
<b>Пункт обслуживания карт</b> (далее – «ПОК»)	– ПВН, Банкомат, Платежный киоск, Торговая точка, Интернет-сайты (в случае обслуживания Карт) и др.
<b>Расходный лимит</b>	– предельная сумма денежных средств по Карте, которая может быть израсходована Держателем за определенный период (день, неделя, календарный месяц). Установка и отмена Расходного лимита производится на основании письменного заявления Клиента.
<b>Тарифы</b>	– действующие тарифы Банка на совершение операций с Картой и Картсчетом, а также на предоставление иных услуг Банком, являющиеся неотъемлемой частью Договора.
<b>Терминал</b>	– устройство, предназначенное для проведения платежей и иных операций с использованием Карты в ПВН или Торговой точке, а также для составления Документов об операции с использованием карт.
<b>Торговая точка</b>	– юридическое лицо /индивидуальный предприниматель (учреждение торговли/ предоставления услуг), осуществляющее обслуживание Держателей карт путем оформления платежей за товары (услуги, работы) с использованием Карт или их реквизитов.
<b>Условия</b>	– Условия использования карт Банка, определяющие положения договора присоединения, заключаемого между Банком и физическими лицами (Договор), к которым Клиент, согласно ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации, присоединяется путем подписания Заявления.
<b>Утрата карты</b>	– потеря, кража, порча, вызванная механическими, химическими, электрическими, тепловыми, мощными электромагнитными и другими воздействиями на Карту, повлекшие её повторный выпуск не по вине Банка.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – банковская карта, выданная держателю на основании заключенного с ним договора, и/или подключенный к карточному счету сервис Интернет-банк (i-bank).

### **3. Общие рекомендации**

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Правилах, позволит обеспечить максимальную сохранность электронного средства платежа, его реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

3.1. Никогда не сообщайте личный ПИН-код третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

3.2. ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

3.3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

3.4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

3.5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

3.6. Телефон Контакт-центра АО КБ «Хлынов»: (8332) 252-777, (800)250-2-777, 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.

3.7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета необходимо установить удобный Вам суточный либо месячный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений и услугу Интернет-платежей «Плати-из-дома» с обязательным еженедельным просмотром выписок по картсчету.

3.8. При получении устного запроса, в том числе со стороны сотрудников Банка, сообщить Ваши персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе номер карты, CVV2/CVC2 код и ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о факте данного запроса.

3.9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

3.10. 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.

3.11. В случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем

банковском счете со стороны третьих лиц.

3.12. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в Банк по телефону «Контакт-центра» (8332) 252-777, (800) 250-2-777 с просьбой заблокировать банковскую карту, сообщить сотруднику банка личный идентификатор (кодовое слово) и следовать указаниям сотрудника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Списанные с Вашего банковского счета денежные средства в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты без уведомления об этом факте Банка не возмещаются.

#### **4. Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате**

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

4.2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

4.3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4.4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте, предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры для набора ПИН-кода). В случае выявления указанных фактов воздержитесь от использования такого банкомата.

4.5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам Банка, указанному на банкомате.

4.6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

4.7. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.

4.8. 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 банковской карты.

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

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

4.11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

4.12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате, банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в Банк-владелец устройства по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в АО КБ «Хлынов», и сообщить сотруднику «Контакт-центра» об изъятии карты банкоматом, далее рекомендуется следовать инструкциям сотрудника «Контакт-центра» и

заблокировать свою банковскую карту.

## **5. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг в торговых точках.**

5.1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

5.2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

5.3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

5.4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

## **6. Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет.**

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

6.2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, личные номера телефонов, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные,

6.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту с предельным лимитом, необходимым для совершения платежа.

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

6.5. 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.

6.6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (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).

6.7. 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.

## **7. Рекомендации при совершении платежей в сети Интернет по системе «Плати-из-дома»**

7.1. При вводе личной информации, помните, что любой веб-адрес в адресной строке должен начинаться с "https". "S" означает "secure" (защищенный). Если в адресе не указано "https", это значит, что вы находитесь на незащищенном веб-сайте, и вводить данные банковской карты нельзя.

7.2. Запомните, что для входа в Интернет-банк вам требуется вводить только ваш логин и пароль. Не нужно вводить номер вашего мобильного телефона, номер вашей банковской карты или CVV2/CVC2 код для входа или дополнительной проверки персональной информации.

7.3. Никогда и ни при каких обстоятельствах не сообщайте никому свои пароли для входа в Интернет-банк или для подтверждения платежей, а также номера ваших карт и CVV2/CVC2 коды.

7.4. Используйте виртуальную клавиатуру для ввода пароля.

7.5. В случае утери мобильного телефона, на который приходят SMS-сообщения с разовым паролем, немедленно заблокируйте SIM-карту.

7.6. Будьте внимательны: в случае возникновения подозрений на мошенничество необходимо максимально быстро сообщить о происшествии в Банк с целью оперативного блокирования доступа.

## **8. Требования по безопасности к компьютеру при расчетах с использованием ЭСП в сети Интернет**

8.1. Используйте только отдельный компьютер/отдельную учетную запись для работы в системе Интернет-банк. На нем не должно быть установлено электронной почты, а доступ к интернет-сайтам заблокирован.

8.2. Используйте программно-аппаратные средства или системы для защиты от несанкционированного доступа к компьютерам Клиента из сети Интернет (файрволы, межсетевые экраны и т.п.).

8.3. Используйте антивирусные программы и комплексные системы защиты от вредоносных программ, при этом обязательно нужно обеспечить периодическое обновление антивирусных баз и сигнатурных баз используемого программного обеспечения.

Помните, что компьютер, "зараженный вирусом", находится под полным контролем злоумышленника, создавшего вирус. Управляя "зараженным компьютером", злоумышленник может не только "подсмотреть" пароли и CVV2/CVC2 коды, но и использовать их дистанционно.

8.4. Обеспечьте доступ к личному компьютеру только узкому кругу лиц, имеющим непосредственное отношение к Вашим финансам. НИКОГДА не оставляйте банковскую карту и/или пароли к системе Интернет-банк без присмотра.

## **9. Порядок возврата сумм, списанных с картсчета без согласия Клиента.**

9.1. В случае утраты Банковской карты и/или ее использования без Вашего согласия, а также в случае обнаружения несанкционированного доступа к картсчету в системе Интернет-банк «Плати из Дома», необходимо обратиться в Банк и оформить соответствующее уведомление по установленной форме, незамедлительно после обнаружения факта утраты карты и/или использования картсчета без Вашего согласия, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

9.2. После получения Банком уведомления клиента Банк возмещает клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления в течение 60 дней.

9.3. Если Банком не было произведено информирование клиента о совершенной операции, Банк возмещает клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован, и которая была совершена без согласия клиента.

9.4. В случае, если Банк проинформировал клиента о совершенной операции и клиент не направил в Банк уведомление о несогласии с операцией, Банк не обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.

9.5. В случае, если Банк уведомляет клиента о совершенной операции и клиент направил в Банк уведомление о несогласии с операцией в письменном виде в срок, установленный в п. **3.2.14.** «Условий пользования картами АО КБ «Хлынов», Банк возмещает клиенту сумму указанной операции, совершенной без согласия клиента до момента направления клиентом уведомления. В указанном случае Банк обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил Условия использования карты, что повлекло совершение операции без его согласия.