

ПАМЯТКА «О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

***Уважаемый Держатель банковской карты ПАО Банк ЗЕНИТ!
Убедительно просим Вас внимательно ознакомиться и в дальнейшем следовать
требованиям безопасности, изложенным в настоящей Памятке.***

1. Настоящая Памятка предназначена для Держателей банковских (платежных) карт ПАО Банк ЗЕНИТ (далее – Банк) – Клиентов, Представителей Клиентов, на чье имя выпущены и обслуживаются данные Карты в рамках действующих Правил предоставления физическим лицам банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ, а также их обслуживания и проведения расчетов по операциям, совершаемым с их использованием/ Правил предоставления и обслуживания банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ для физических лиц, а также предоставления кредита в форме овердрафта с ежемесячным погашением обязательных платежей (далее – Правила).

Термины и определения, не указанные в настоящей Памятке, соответствуют терминам и определениям, установленным в Правилах.

2. Общие требования при получении и использовании Карты и ПИНа

2.1. В целях проверки правильности нанесения на Карту имени и фамилии Держателя, типа Карты и наличия необходимых реквизитов Вам необходимо при получении Карты проверить: логотип платежной системы, тип Карты, номер Карты, имя и фамилию Держателя Карты, дату окончания срока действия Карты.

Помните, что, если вы забыли или не предоставили Банку Кодовое слово, Банк, в ряде случаев, не сможет провести Вашу Дистанционную идентификацию при обращении в Службу информационной поддержки (СИП) Банка.

В случае утраты Кодового слова Вы вправе указать новое Кодовое слово путем личного предоставления в Банк письменного заявления об изменении личных данных Держателя Карты (по форме, установленной Банком). Каждое следующее предоставленное Клиентом Банку Заявление на предоставление Карты/ заявление об изменении личных данных Держателя Карты (по форме, установленной Банком), в котором указано Кодовое слово, изменяет Кодовое слово, указанное Клиентом в предыдущем Заявлении на предоставление Карты/ заявлении об изменении личных данных Держателя Карты.

Держателю запрещается сообщать Кодовое слово третьим лицам, хранить Кодовое слово вместе с Картой или наносить Кодовое слово на Карту.

2.2. При получении Карты поставьте свою подпись на оборотной стороне Карты в поле «Образец подписи».

2.3. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги (также избегайте сгибания Карты).

Карту не рекомендуется хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

Карту с технологией бесконтактной оплаты (NFC-технологией, именуемой в Правилах «ТБО») следует хранить в условиях, препятствующих прохождению электромагнитного излучения (вплоть до помещения в металлический контейнер, металлизированный чехол и т.п.).

Карту необходимо хранить отдельно от наличных денег и документов.

В целях снижения рисков проведения несанкционированных операций по картам и счетам клиентов, Банк запрещает хранить Карты (их реквизиты) совместно с мобильным телефоном, номер которого был указан Держателем в составе информации для связи с Клиентом.

2.4. Держателю запрещается передавать Карту, её реквизиты (номер, срок действия, значение трехзначного секретного кода на обороте Карты (Кода безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2), значение персонального идентификационного номера (ПИН)), а также сообщения со своего мобильного телефона, направляемые Банком для проведения операций, третьим лицам, в том числе родственникам.

Код безопасности должен использоваться только при подтверждении проведения операций с использованием реквизитов Карты (покупок в Интернете). Код безопасности не может быть изменен. При его утрате (в связи с износом Карты) требуется перевыпуск Карты.

2.5. В целях идентификации Держателя при совершении операций с использованием Карты используется цифровой код – персональный идентификационный номер (ПИН). ПИН является аналогом собственноручной подписи Держателя.

2.5.1. ПИН по Карте устанавливается (создается) Держателем самостоятельно посредством Интерактивного голосового меню (в порядке, определенном Правилами) либо при наличии технической возможности посредством ввода выбранной комбинации цифр на электронном терминале Банка (POS-терминале) / на внешней ПИН-клавиатуре.

При первичной самостоятельной установке (создании) ПИНа разблокирование Карты производится автоматически.

Карты моментального выпуска с установленным по специальному карточному счету (СКС) лимитом овердрафта (выдаваемые Банком в день предоставления Клиентом Банку соответствующего Заявления на предоставление Карты) позволяет Клиенту совершать операции с использованием Карты с момента ее фактического получения.

2.5.2. ПИН необходим при получении наличных денежных средств и оплаты услуг посредством банкоматов, получении наличных денежных средств в подразделениях Банка/других банков или при оплате товаров (работ, услуг) в Предприятиях торговли (услуг).

Не допускайте ошибок при вводе ПИНа, иначе Вы рискуете заблокировать Карту после 3 (Трех) попыток ввода неправильного ПИНа.

2.6. Никогда не сообщайте ПИН, Код безопасности, номер карты и срок ее действия третьим лицам (включая родственников и знакомых), сотрудникам любых организаций, кассирам и лицам, «помогающим» Вам в использовании Карты, а также при совершении операций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.7. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от Карты в неявном виде и в месте, недоступном для третьих лиц, в том числе родственников. Не записывайте ПИН на Карте.

Первичная установка (создание) ПИНа осуществляется Банком без взимания комиссии. По результатам действий, направленных на изменение (повторную установку) ПИНа, Банк вправе списать с Вашего СКС комиссию, установленную Тарифами.

2.8. В случае утраты ПИНа по Карте (как предоставленного в ПИН-конверте (до 2019 года), так и установленного Держателем самостоятельно), Держатель имеет право повторно установить (создать) новый ПИН по данной Карте посредством Системы ДБО (при самостоятельном получении Клиентом сервисных услуг в порядке, предусмотренном Правилами ДБО), либо посредством POS-терминала (при наличии технической возможности), либо при обращении в СИП Банка по телефонам, указанным на Карте, и успешном прохождении процедуры Дистанционной идентификации – с взиманием комиссии за изменение Держателем ПИНа по Карте в соответствии с Тарифами.

Рекомендуется совершать звонок в Банк с использованием мобильного телефона, номер которого сообщен Банку в качестве информации для связи с Клиентом.

2.9. В случае порчи Карты (механических повреждений или повреждений магнитной полосы, микропроцессора) необходимо обратиться в Банк и оформить заявление (по форме, установленной Банком), указав причину перевыпуска Карты. Для сокращения времени обслуживания Вы можете предварительно в указанных целях обратиться в СИП (при условии успешного прохождения процедуры Дистанционной идентификации).

В случае если Карта предоставлена:

- Клиенту, то письменное заявление в Банк подает Клиент;
- Представителю Клиента, то письменное заявление в Банк подают Клиент и Представитель Клиента.

2.10. Телефон СИП Банка указан на оборотной стороне Карты. Дополнительно при получении Карты запросите адрес (для личных обращений) и номера контактных телефонов Банка. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер Карты: в записной книжке, мобильном телефоне и/или на других носителях информации, но не рядом с записью о ПИНе. По всем вопросам, связанным с Картами, следует обращаться: в СИП Банка либо в службу поддержки соответствующей платежной системы.

2.11. **Помните**, что в случае раскрытия ПИНа, личных данных (данных документа, удостоверяющего личность, контактных телефонов и иных сведений о Держателе), Кода безопасности, номера Карты и срока ее действия (в частности, при утрате Карты) существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами, находящимися на СКС, со стороны третьих лиц. В случае если имеются предположения о раскрытии сведений, относящихся к Держателю и/или Карте, позволяющих совершить неправомерные действия со средствами на СКС, а также если Карта была утрачена, Держателю необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работника Банка.

В случае участия реквизитов Клиента (реквизитов Карты, номера мобильного телефона, номера СКС, данных документа, удостоверяющего личность, сведений об ИНН) в противоправных действиях, совершенных третьими лицами против других граждан Российской Федерации, данные такого Клиента подлежат передаче в общероссийский перечень лиц, содействующих мошенническим действиям. Электронные средства платежа (карты и доступы в системы дистанционного банковского обслуживания) такого Клиента могут быть заблокированы во всех банках Российской Федерации.

2.12. В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (в том числе осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Держателя, а именно без согласия Держателя или с согласия Держателя, полученного под влиянием обмана или злоупотребления доверием) Держатель обязан **незамедлительно** после обнаружения указанного факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении соответствующей операции, уведомить Банк (сообщить о произошедшем) одним из следующих способов:

- по телефону СИП, указанному в разделе 11 Памятки (после успешного проведения Банком процедуры Дистанционной идентификации Держателя), либо
- с использованием Системы ДБО посредством самостоятельной установки блокировки соответствующей Карты с использованием аналога собственноручной подписи Клиента (применимо в отношении Клиента, присоединившегося к Правилам ДБО).

Получив указанное уведомление, Банк принимает меры по блокированию действия Карты на уровне приостановления предоставления Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов.

В кратчайшие сроки после устного уведомления Держателем Банка об утрате, хищении либо об обнаружении фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без добровольного согласия Держателя) **Клиенту** необходимо лично предоставить в Банк письменное заявление на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком).

2.13. В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без добровольного согласия

Держателя), Клиент имеет право предоставить в Банк письменное заявление на выпуск новой Карты к ранее открытому СКС (по одной из форм, установленных Банком), в т.ч. предварительно обратившись в СИП в указанных целях (при условии успешного прохождения процедуры Дистанционной идентификации).

В случае если по данному заявлению новая Карта предоставляется:

- Клиенту, то письменное заявление в Банк подает Клиент;
- Представителю Клиента, то письменное заявление в Банк подают Клиент и Представитель Клиента.

2.14. Банк имеет право отказать Держателю в перевыпуске или предоставлении новой Карты, а также приостановить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, либо прекратить действие Карты (распорядиться об изъятии Карты) в следующих случаях¹:

- при нарушении Держателем Правил;
- если у Банка возникают подозрения в том, что операции с использованием Карты или ее реквизитов осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, а также если по Карте осуществляется предпринимательская деятельность;

- при получении от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента;

- по усмотрению Банка (в том числе в целях снижения рисков возникновения каких-либо убытков), включая, но не ограничиваясь:

- при наличии у Банка подозрений о несанкционированном использовании Карты или ее реквизитов третьими лицами (в том числе при обнаружении факта компрометации Карты), либо

- при получении Банком из платежных систем или иных источников сведений о компрометации Карты либо ее реквизитов, либо

- при выявлении Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты или ее реквизитов, либо

- при введении в отношении Клиента какой-либо процедуры, применяемой в деле о банкротстве в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (исключение: при введении в отношении Клиента процедуры внесудебного банкротства наложение ограничений по Карте (блокирование Карты) и/или СКС по инициативе Банка не осуществляется), либо

- при получении Банком информации о принятии Арбитражным судом к производству заявления Клиента о признании его несостоятельным (банкротом) и возбуждении производства по делу о банкротстве Клиента.

Для возобновления предоставления Авторизаций по Карте, предоставленной Клиенту/ Представителю Клиента, заблокированной Банком в одностороннем порядке, Клиент вправе обратиться в Банк и оформить письменное заявление на возобновление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком). При этом решение о разблокировке Карты принимается Банком индивидуально по каждому случаю.

При обращении Клиента в Банк с целью разблокировки утраченной Карты в случае ее возврата третьими лицами Банк осуществляет только перевыпуск Карты.

2.15. Клиент по собственной инициативе имеет право приостановить/возобновить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, путем:

¹ В указанных случаях (но не исключительно) Банк также имеет право в одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить или ограничить на неопределенный срок доступ Клиента к Системе ДБО.

– в целях приостановления предоставления Авторизаций – обращения в Банк по телефону СИП в соответствии с Правилами, либо предоставления в Банк письменного заявления на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком), либо посредством Системы ДБО в соответствии с Правилами ДБО;

– в целях возобновления предоставления Авторизаций – предоставления в Банк письменного заявления на возобновление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком) либо посредством Системы ДБО (в случае, если приостановление предоставления Авторизаций ранее было осуществлено с использованием Системы и не было связано с утратой Карты).

2.16. Регулярно проверяйте состояние СКС. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с СКС рекомендуется установить суточный лимит на сумму операций по Карте и оформить Услугу SMS-инфо. Это позволит Вам оперативно получать информацию об операциях, совершаемых с использованием Карты или ее реквизитов: оплате товаров (работ, услуг) и снятии наличных.

2.17. Внимательно ознакомьтесь с актуальными [рекомендациями по безопасности](#) на официальном сайте Банка, указанном в разделе 11 настоящей Памятки. При получении просьбы от третьих лиц сообщить личные данные или Реквизиты Карты, в том числе ПИН (за исключением случаев ввода ПИНа, указанных в п. 7.3 настоящей Памятки) – не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте по телефонам, указанным в разделе 11 настоящей Памятки.

2.18. Запомните! Личные данные и информация о Карте, в том числе Кодовое слово, за исключением ПИНа, сообщаются работнику Банка при выполнении процедуры Дистанционной идентификации Держателя.

Дистанционная идентификация Держателя Банком проводится только в случае обращения Держателя в Банк. Банк (работник Банка) по своей инициативе не обращается к Держателю, чтобы провести процедуру Дистанционной идентификации Держателя, т.е. при исходящем звонке не запрашивает персональные данные Клиента (Кодовое слово и проч.).

Банк имеет право не запрашивать у Держателя Кодовое слово при проведении его Дистанционной идентификации в случае предоставления Держателю информационных сервисов (включая, но не ограничиваясь информацией об остатке, движении денежных средств по СКС, в том числе о сумме и прочих параметрах проводимых операций с использованием Карт, лимите овердрафта, правилах проведения операций по Карте), а также в целях самостоятельной установки Держателем ПИНа по Карте в соответствии с Правилами.

При проведении Дистанционной идентификации в процессе получения информационных услуг Банка (по инициативе Держателя), а также при обращении в СИП с запросом в целях выпуска / перевыпуска Карт в случаях, определенных Правилами, допускается применение альтернативных способов аутентификации Держателя (без предоставления Кодового слова) – отправка и проверка подтверждающего кода на номер мобильного телефона, который был указан Держателем в составе информации для связи с Клиентом, либо опрос Держателя (по персональной информации, обрабатываемой Банком, и сведениям, касающимся продуктов и услуг, которые предоставлены Банком Клиенту).

2.19. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени любой организации, в том числе Банка (за исключением случаев, указанных в п. 8.2 настоящей Памятки), предлагается предоставить личные данные.

Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники. Рекомендуется вводить адреса искомых сайтов вручную. Не вводите данные, если видите предупреждение «Сертификат не является достоверным»/ «Ваше подключение не защищено».

2.20. В целях безопасного информационного взаимодействия с Банком следует использовать только номера телефонов/факсов, почтовые адреса, название сайта Банка и

адреса электронной почты, указанные в официальных документах Банка (также см. раздел 11 настоящей Памятки).

Банк направляет SMS-сообщения, используя подпись отправителя «BankZENIT». Банк направляет Push-уведомления, используя подпись отправителя «Зенит Онлайн».

2.21. Обязательно сообщайте в Банк об изменении Вашего номера телефона и личных данных.

Обновление следующих идентификационных данных Клиента: *реквизитов паспорта гражданина РФ (за исключением случая замены паспорта РФ по причине смены Ф.И.О. Клиента), адреса места жительства (регистрации) Клиента, адреса проживания Клиента (если отличается от адреса места жительства (регистрации) Клиента, указанного в паспорте гражданина РФ)* возможно с использованием встроенного в интерфейс Системы ДБО сервиса «Чат» *(при использовании в качестве Канала доступа Мобильного приложения)* в порядке, предусмотренном Правилами ДБО.

2.22. Банк никогда не просит Клиента устанавливать программы удаленного доступа для технической поддержки и прочих целей, а также не просит предоставить доступ к телефону Клиента. Банк не звонит через мессенджеры с целью получения доступа к экрану мобильного телефона Клиента, не препятствует самостоятельному обращению Клиента в Банк.

3. Тарифы

3.1. При ознакомлении с Тарифами обратите внимание на размер комиссии при снятии наличных в подразделениях Банка, банкоматах Банка и банкоматах других банков. Проанализируйте Тарифы для использования Карты при оплате товаров и услуг и безналичных перечислениях денежных средств.

Если Тарифы подразумевают возможность Вашего участия в Программе лояльности Банка, обратите внимание на минимальные требования и иные условия / ограничения для использования предоставляемых Банком привилегий (в том числе связанные с использованием заемных средств при предоставлении кредита в форме овердрафта по СКС), а также на Перечень операций-исключений, ознакомьтесь с Правилами Программы лояльности.

3.2. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с изменениями и дополнениями, вносимыми в Правила и/или Тарифы, до вступления в силу таких изменений или дополнений Вы обязаны с необходимой периодичностью самостоятельно или через третьих лиц обращаться в Банк и/или посещать официальный сайт Банка www.zenit.ru для получения сведений об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Правила и/или Тарифы.

3.3. В отдельных случаях (при проведении операции без Авторизации, в случае возникновения курсовой разницы при отражении операции по СКС), в результате совершения Держателем с использованием Карты операций на сумму, превышающую остаток средств на СКС, может образоваться Перерасход (технический овердрафт).

Перерасход (технический овердрафт) подлежит полному погашению Клиентом до истечения 7-го календарного дня с даты возникновения, если иное не установлено договором о предоставлении кредита в форме овердрафта по Вашему СКС. При несвоевременном погашении Клиент обязан уплатить пени (размер установлен Тарифами).

4. Операции с Картой

4.1. Клиент/Представитель Клиента имеет возможность на условиях, предусмотренных Тарифами:

- оплачивать товары (работы, услуги) в Предприятиях торговли (услуг) без комиссий. К услугам в том числе относятся:
 - покупка авиа- и железнодорожных билетов;

- бронирование гостиниц и аренда автомобиля и т.д.;
- оплачивать товары и услуги в кредит (*за счет лимита овердрафта, в случае его установления*);
- оплачивать товары и услуги по телефону или в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (см. раздел 8 Памятки);
- производить другие безналичные перечисления с СКС;
- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях Банка, обслуживающих Держателей²;
- вносить наличные денежные средства через пункты приема наличных и банкоматы банков-партнеров (список банков-партнеров публикуется на WEB-сервере Банка и на информационных стендах во всех структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Держателей);
- вносить наличные денежные средства через пункты приема наличных и банкоматы Банка;
- вносить наличные денежные средства (с использованием Карты либо реквизитов Карты) посредством Банкоматов и терминалов самообслуживания иных кредитных организаций, перечень которых и условия проведения операций с Картами различных Платежных систем определены в Тарифах;
- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях других банков, обслуживающих Держателей;
- получать наличные средства в Предприятиях торговли (услуг) при одновременном совершении операции оплаты товаров (работ, услуг). Данная операция совершается исключительно в рублях, с обязательным вводом ПИН-кода (или использованием АСП) и если соответствующий сервис реализован банком-эквайером Предприятия торговли (услуг), расположенного на территории Российской Федерации;
- осуществлять следующие операции в банкоматах Банка:
 - оплата услуг ЖКХ;
 - оплата услуг мобильной связи, коммерческого телевидения, услуг Интернет-провайдеров, также услуг местной телефонной связи;
 - перечисление денежных средств с одного СКС на другой СКС с использованием Карты
 (с учетом ограничений, предусмотренных Тарифами).

4.2. Стоимость и условия проведения операций указаны в Тарифах и Правилах.

5. Требования безопасности при совершении операций с использованием Карты в банкомате

5.1. Погашение кредитов с использованием Карты через банкомат желательно проводить заблаговременно (до 3 рабочих дней до наступления срока погашения кредита).

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

5.3. Обратите внимание на наличие контактных телефонов и адреса банка, обслуживающего банкомат, которые должны быть указаны на банкомате.

5.4. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИНа для доступа в помещение, где расположен банкомат.

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

² В пределах лимитов, установленных Тарифами.

5.6. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие следов вскрытия или повреждения, а также на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИНа и в месте, предназначенном для приема Карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанных случаях воздержитесь от использования такого банкомата и сообщите о них работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.7. В случае если клавиатура или место для приема Карт (прорезь) банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.8. В целях предотвращения мошенничества в приемном устройстве банкомата может использоваться технология неравномерного движения Карты (в виде характерного «дрожания») при приеме/возврате Карты банкоматом. Это не является свидетельством неисправности банкомата. В указанном случае не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту или вытащить Карту в/из приемного устройства банкомата либо ускорить ее движение. Если Карта не вставляется в приемное устройство банкомата, воздержитесь от использования такого банкомата.

5.9. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИНа прикрывайте клавиатуру рукой.

5.10. 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 Карты. Обязательно сообщите о данном случае работникам банка, обслуживающего банкомат, по телефону, указанному на банкомате.

5.11. Не забудьте получить деньги, Карту и чек после завершения операций по снятию наличных средств. В противном случае деньги и Карта по истечении определенного времени могут быть задержаны банкоматом.

5.12. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что Карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека при его запросе, затем положить денежные средства в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

5.13. Следует сохранять распечатанные банкоматом чеки для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по СКС.

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

5.15. Если при проведении операции банкомат не возвращает Карту, не выдает наличные средства либо выданная сумма не соответствует запрошенной сумме, а также если банкомат изъял денежные средства, позвоните по телефону, указанному на банкомате, объясните обстоятельства произошедшего. Необходимо также в данных случаях обратиться в Банк по телефонам, указанным в разделе 11 настоящей Памятки, и после успешного прохождения Дистанционной идентификации сообщить работнику Банка о произошедшем и следовать его дальнейшим указаниям.

6. Требования безопасности при использовании Карты для безналичной оплаты товаров (работ, услуг)

6.1. Не используйте Карты в Предприятиях торговли (услуг), не вызывающих доверия.

6.2. Требуйте проведения операций с Картой только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить Карту из поля Вашего зрения. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших личных данных, указанных на Карте.

6.3. Убедитесь, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует общей сумме покупки. В случае обнаружения ошибки немедленно пригласите администратора торгового зала и позвоните в Банк, где Вас проконсультируют о дальнейших действиях.

6.4. При использовании Карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас предоставить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), подписать чек и/или ввести ПИН. Перед набором ПИНа следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть.

6.5. Не подписывайте чек, в котором не указаны (или указаны неверно) сумма, валюта, дата и тип операции, название Предприятия торговли (услуг).

6.6. В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по СКС.

6.7. Потребуйте выполнение операции «ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ» для возврата средств на Карту и получите чек на списание и «отмену/возврат» в случае, если с СКС ошибочно списали деньги.

6.8. Сохраняйте чеки до тех пор, пока указанные суммы не будут списаны с СКС, а также не менее 4 (Четырех) календарных месяцев с даты совершения операций оплаты покупок, операций «ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ». Держатель обязан хранить и по требованию Банка предоставлять чеки, оформленные при совершении операции с использованием Карты или ее реквизитов.

6.9. Помните, если Предприятие торговли (услуг) принимает к оплате банковскую карту конкретной платежной системы, то оно должно принимать ее независимо от банка, выпустившего банковскую карту.

6.10. При изъятии Карты Предприятием торговли (услуг) потребуйте составления Акта об изъятии Карты с указанием даты, времени и причины изъятия. Незамедлительно обратитесь в Банк по телефонам, указанным в разделе 11 настоящей Памятки, и после успешного прохождения Дистанционной идентификации сообщите о произошедшем изъятии Карты, адрес расположения Предприятия торговли (услуг), наименование банка, обслуживающего Предприятие торговли (услуг), и следуйте дальнейшим указаниям работника Банка.

7. Требования безопасности при использовании Карты с технологией бесконтактной оплаты (ТБО) для оплаты товаров (работ, услуг) в Предприятиях торговли (услуг), а также для внесения или снятия наличных денежных средств в ПВН

7.1. Карта с ТБО позволяет совершать операции оплаты товаров (работ, услуг) в Предприятии торговли (услуг)/внесения или снятия наличных денежных средств в ПВН в одно касание (далее – Операции) посредством электронных терминалов, оснащенных считывающими устройствами с универсальным символом «волны». При этом Вы всегда можете использовать ее как обычную Карту (осуществлять Операцию с помощью микропроцессора или магнитной полосы).

7.2. Для проведения Операции совершите следующие действия:

- проверьте сумму операции на экране терминала;
- поднесите Карту с ТБО к считывающему устройству с универсальным символом «волны» электронного терминала (при этом передача Карты с ТБО в руки кассиру не требуется);

- после осуществления Операции электронный терминал издаст звуковой и световой сигналы – это означает, что данные с Карты с ТБО получены успешно.

7.3. Если сумма Операции превышает 5 000 рублей (для карт Mastercard)/ 3 000 рублей (для карт Visa)/ 1 000 рублей (для карт UnionPay, выпускаемых Банком после 04.08.2022)/ 3 000 рублей (для карт «Мир», выпускаемых Банком после 01.07.2020 или выпущенных в подразделениях Банка, образованных на базе ПАО «Липецккомбанк», в т.ч. до даты его объединения с Банком), Вам потребуется ввести ПИН или подписать чек

(при проведении указанной Операции работник Предприятия торговли (услуг)/кассир ПВН может попросить предъявить Карту с ТБО и документ, удостоверяющий личность, и, в случае его отсутствия, отказать в приеме Карты с ТБО). При осуществлении Операции на сумму не более 5 000 рублей (для карт Mastercard)/ 3 000 рублей (для карт Visa)/ 1 000 рублей (для карт UnionPay)/ 3 000 рублей (для карт «Мир») введение ПИНа или подписание чека не требуется (при этом предъявление Карты с ТБО и документа, удостоверяющего личность, работнику Предприятия торговли (услуг)/ кассиру ПВН необязательно).

Согласно правилам, установленным платежной системой «Мастеркард»/ Виза/ UnionPay/ «Мир», при совершении операции с использованием Карты с ТБО в сумме не более 5 000/ 3 000 рублей/ 1 000/ 3 000 рублей чек терминала может составляться только по запросу Держателя. В целях подтверждения совершения Вами Операции с использованием Карты с ТБО в сумме не более 5 000/ 3 000/ 1 000/ 3 000 рублей рекомендуем требовать предоставления чека терминала при ее осуществлении. В ряде случаев банк-эквайер вправе установить иные ограничения с соблюдением данных пороговых значений.

В случае проведения Операции за пределами территории Российской Федерации размер лимита оплаты, при превышении которого потребуются ввести ПИН или подписать чек, необходимо уточнять у работника Предприятия торговли (услуг), в котором осуществляется Операция.

7.4. Поскольку с использованием Карты с ТБО возможно проведение Операции в сумме не более 5 000/ 3 000/ 1 000/ 3 000 рублей бесконтактным способом, не требующим от Вас подтверждения в виде ввода ПИНа или проставления собственноручной подписи Держателя на Документе, оформляемом по данной Операции, использование Карты с ТБО обладает повышенным риском. Держатель соглашается нести все риски, связанные с использованием Карты с ТБО при проведении Операций.

7.5. При проведении операций с использованием Карты с ТБО в сумме не более 5 000/ 3 000/ 1 000/ 3 000 рублей в электронных терминалах самообслуживания, оснащенных считывающими устройствами с универсальным символом «волны», которые установлены Предприятием торговли (услуг) и предназначены для совершения Держателями операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием карт без участия кассира/работника Предприятия торговли (услуг), может потребоваться ввод ПИНа.

8. Требования безопасности при совершении операций с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и Операций МО/ТО³

8.1. В случае проведения операции с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

8.1.1. Вам необходимо ввести на сайте Предприятия торговли (услуг)/в системе дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурсе сторонней организации следующую информацию:

- имя и фамилию Держателя Карты (так, как они напечатаны на лицевой стороне Карты);
- номер Карты (полностью);
- срок действия Карты;
- Код безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2.

8.1.2. Не указывайте ПИН при заказе товаров и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также по телефону/факсу и электронной почте.

³ Операция МО/ТО (Mail Order/Telephone Order) – операция по оплате товаров (работ, услуг) в Предприятии торговли (услуг), выполняемая Держателем дистанционно путем передачи информации о реквизитах своей Карты и разрешения на их использование Предприятием торговли (услуг) для оплаты товаров (работ, услуг). Такой операцией являются, например, бронирование отеля или аренда автомобиля, при которых реквизиты Карты сообщаются в целях списания штрафов при неисполнении условий бронирования (аренды).

8.1.3. Пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных Предприятий торговли (услуг)/систем дистанционного обслуживания клиентов других банков/интернет-ресурсов сторонних организаций.

8.1.4. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить операции, т.к. похожие адреса могут использоваться злоумышленниками для хищения или мошеннического завладения информацией о Реквизитах Карты и/или их несанкционированного использования, осуществления других неправомерных действий.

8.1.5. Не сообщайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и по электронной почте личные данные, пароли доступа к ресурсам Банка, лимиты и историю операций по Карте (СКС).

8.2. В случае проведения Операции МО/ТО:

8.2.1. Вам, как правило, будет необходимо предоставить по электронной почте или факсу письменное разрешение Предприятию торговли (услуг) на проведение без Вашего присутствия Операции МО/ТО, в котором должна содержаться следующая информация:

- номер Карты (полностью);
- срок действия Карты;
- имя и фамилию Держателя Карты (так, как они напечатаны на лицевой стороне Карты) (на усмотрение Предприятия торговли (услуг));
- иная информация на усмотрение Предприятия торговли (услуг), предоставление которой не запрещено в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В ряде случаев у Вас могут запросить дополнительно Код безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2, который следует сообщать Предприятию торговли (услуг) только по телефону в условиях, обеспечивающих конфиденциальность разговора (для исключения возможности для третьих лиц получения информации о Коде безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2).

8.2.2. Не сообщайте ПИН при заказе товаров и услуг, в том числе по телефону/факсу и электронной почте.

8.2.3. Пользуйтесь услугами только известных и проверенных Предприятий торговли (услуг).

8.2.4. Обязательно убедитесь в правильности контактов, по которым Вы обращаетесь с заказом в Предприятие торговли (услуг).

8.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с СКС рекомендуется для оплаты покупок в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, осуществления Операций МО/ТО использовать отдельную Карту с установленным лимитом на расходные операции.

8.4. При совершении операций с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Операций МО/ТО Вы должны осознавать, что почта, телефон, факс или Интернет не являются безопасными каналами связи и, в соответствии с Правилами, Вы несете все риски, связанные с возможным нарушением сохранности информации о Реквизитах Карты и аналоге собственноручной подписи, возникающие вследствие использования таких каналов связи.

8.5. При осуществлении покупки путем совершения операции с Картой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо в случае передачи личной информации и/или информации о Карте (СКС) по электронной почте (за исключением Кода безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2 в соответствии с п. 8.2.1 настоящей Памятки) необходимо использовать только свой компьютер и(или) мобильное устройство в целях сохранения конфиденциальности личных данных и/или информации о Карте (СКС).

8.6. В случае если при совершении операции с Картой в Интернете, Операции МО/ТО используется чужой компьютер и(или) мобильное устройство, запрещается сохранять на нем личные данные и другую информацию, в том числе о Карте (СКС), а после завершения всех

операций нужно убедиться, что личные данные и другая информация, в том числе о Карте (СКС), не сохранились (при совершении операций по Карте в Интернете вновь загрузите в браузере WEB-страницу продавца, на которой совершались покупки).

Сохраняя данные на личном либо используемом чужом компьютере и(или) мобильном устройстве, Вы принимаете на себя риски утраты конфиденциальности личных данных и/или информации о Карте (СКС).

8.7. 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, что позволит снизить риск перехвата и/или несанкционированного использования личной информации и Реквизитов Карты злоумышленниками – сторонними лицами при совершении операций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и Операций МО/ТО.

9. Выявление операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента

9.1. При проведении Вами с использованием Карты или ее реквизитов операции по переводу денежных средств с СКС, при переводе денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России Банк при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, до осуществления списания денежных средств с СКС (а в иных случаях перевода денежных средств – при приеме к исполнению Вашего распоряжения) приостанавливает на срок не более двух рабочих дней исполнение распоряжения о совершении такой операции.

9.2. В указанном случае Банк сообщит Вам о приостановлении распоряжения по переводу денежных средств (по номеру мобильного телефона, указанному Банку в составе информации для связи с Клиентом) и запросит у Вас подтверждение возобновления исполнения данной операции.

9.3. Только при получении от Вас указанного подтверждения Банк незамедлительно предоставит Вам возможность повторного проведения операции по переводу денежных средств с СКС с использованием Карты / реквизитов Карты, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение клиента к исполнению.

10. Требования безопасности при проведении операций с использованием Реквизитов Карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с применением программы Verified by Visa / Mastercard SecureCode / UPOP / MirAccept

10.1. При оплате товаров (работ, услуг) с использованием Реквизитов Карты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в Предприятиях торговли (услуг), поддерживающих программу Verified by Visa / Mastercard SecureCode / UPOP / MirAccept (обязательное наличие логотипа «Verified by Visa» / «Mastercard SecureCode» / «UPOP» / «MirAccept» на сайте Предприятия торговли (услуг)), а также при проведении операции по переводу денежных средств с СКС с использованием Реквизитов Карты посредством систем дистанционного обслуживания клиентов других банков и интернет-ресурсов сторонних организаций, поддерживающих программу Verified by Visa / Mastercard SecureCode / UPOP / MirAccept (обязательное наличие логотипа «Verified by Visa» / «Mastercard SecureCode» / «UPOP» / «MirAccept» в системе дистанционного обслуживания клиентов других банков, а также интернет-ресурсе), необходимо подтверждать каждую операцию ОТП-кодом, полученным от Банка в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя / Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента.

Программа Verified by Visa / Mastercard SecureCode / UPOP / MirAccept применяется для всех типов Карт соответствующей платежной системы и позволяет Банку аутентифицировать Держателя Карты, который проводит операцию с использованием Реквизитов Карты.

10.2. Для проведения указанных в п. 10.1 настоящей Памятки операций необходимо ввести на сайте Предприятия торговли (услуг)/в системе дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурсе сторонней организации следующую информацию:

- номер Карты,
- срок действия Карты,
- а также – по требованию Предприятия торговли (услуг)/системы дистанционного обслуживания клиентов другого банка/интернет-ресурса сторонней организации – имя и фамилию Держателя Карты в латинской транслитерации (так, как указано на Карте) и Код безопасности CVC2 / CVV2 / CVN / ППК2.

10.3. После ввода всей указанной в п. 10.2 настоящей Памятки информации Вы будете автоматически переадресованы на сайт Банка (специальный раздел для проведения операций с использованием указанной технологии). На сайте Банка в специализированной форме, содержащей детали проводимой операции, для подтверждения операции у Вас будет запрошен OTP-код:

10.3.1. На номер мобильного телефона, предоставленный Банку в составе информации для связи с Клиентом, Банк направит SMS-сообщение / Push-уведомление, содержащее:

- OTP-код;
- название Предприятия торговли (услуг)/системы дистанционного обслуживания клиентов другого банка/интернет-ресурса сторонней организации;
- сумму проводимой операции.

10.3.2. OTP-код может быть использован только 1 (Один) раз и только для подтверждения той операции, при проведении которой он был автоматически сформирован Банком. Временной интервал для использования OTP-кода – не более 5 (Пяти) минут с момента ввода информации, указанной в п. 10.2 Памятки.

10.3.3. Получив OTP-код, Вы должны проверить детали операции, отраженные в SMS-сообщении/ Push-уведомлении и специализированной форме Банка, и ввести в соответствующее поле полученный OTP-код.

10.3.4. После правильного введения OTP-кода (аутентификация Держателя Банком будет считаться проведенной успешно, и операция считается совершенной лично Держателем) Вы будете переадресованы обратно на сайт Предприятия торговли (услуг)/в систему дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурс сторонней организации, где по итогам положительного результата Авторизации операции будет указано, что операция прошла успешно.

10.3.5. Если OTP-код будет введен Вами неправильно, то в специализированной форме Банка будет отражено информационное сообщение о неправильно введенном OTP-коде, а также о повторной отправке Банком SMS-сообщения / Push-уведомления с новым OTP-кодом.

Получив новый OTP-код, Вы должны осуществить действия согласно пп. 10.3.3 – 10.3.4 настоящей Памятки.

10.3.6. Количество попыток на ввод OTP-кода – 3 (Три). После 3 (Третьей) неуспешной попытки ввода OTP-кода аутентификация Держателя Банком считается пройденной, и Вы будете автоматически переадресованы обратно на сайт Предприятия торговли (услуг)/в систему дистанционного обслуживания клиентов другого банка/в интернет-ресурс сторонней организации.

10.4. Банк отказывает Держателю в совершении операции в следующих случаях:

– Держатель отказался подтвердить совершаемую операцию полученным от Банка OTP-кодом,

– Держатель не предоставил в Банк либо не обновил информацию о номере мобильного телефона в порядке, предусмотренном Правилами.

Использование ОTR-кода в качестве аналога собственноручной подписи Держателя исходит из принципа:

– персонального (единоличного) использования Клиентом Мобильного устройства, на которое Банком посредством Push-уведомления направляется ОTR-код, и самостоятельного обеспечения Клиентом хранения данного Мобильного устройства способом, делающим его недоступным третьим лицам, и/или

– персонального (единоличного) использования Держателем мобильного телефона с номером, на который Банком посредством SMS-сообщения направляется ОTR-код, и самостоятельного обеспечения Держателем хранения данного мобильного телефона способом, делающим его недоступным третьим лицам.

11. Контакты ПАО Банк ЗЕНИТ

Почтовый и фактический адрес: 117638, Москва, ул. Одесская, д. 2, корп. В.

Официальный сайт: www.zenit.ru

Телефон Службы информационной поддержки (СИП): +7 (495) 967-11-11 либо *0667 (короткий номер для звонков с мобильного телефона).

Бесплатный телефон СИП по России: 8-800-500-66-77.

Адрес электронной почты: информация размещена на сайте Банка.

Факс: информация размещена на сайте Банка.