

## **ПАМЯТКА**

### **Держателя банковских платежных карточек ЗАО «Идея Банк»**

*Вступают в силу с 23.01.2017.*

*С изменениями и дополнениям, вступающими в силу с:  
26.11.2018 (протокол 55 № от 19.11.2018).*

## **Глава 1**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Использование банковской платежной карточки (далее - Карточка) осуществляется Держателем Карточки в соответствии с Правилами пользования банковскими платежными карточками ЗАО «Идея Банк» (далее - Правилами)

При получении Карточки каждый Держатель Карточки проставляет собственноручную подпись на Заявлении на получение Карточки. При подписании данного заявления Держатель Карточки подтверждает, что с Правилами и Перечнем вознаграждений за услуги, оказываемые ЗАО «Идея Банк» физическим лицам, ознакомлен, согласен и обязуется их выполнять.

Банк, с целью ознакомления Держателей Карточек с Правилами, а также с изменениями, вносимыми в них, размещает редакцию Правил или изменений к ним на официальном сайте Банка [www.ideabank.by](http://www.ideabank.by).

С целью обеспечения гарантированного ознакомления с информацией Банка Держатель Карточки обязан самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в Банк (или получать информацию на официальном сайте Банка ([www.ideabank.by](http://www.ideabank.by))) для получения сведений об изменениях и дополнениях, внесенных в Правила и/или Перечень вознаграждений за услуги, оказываемые ЗАО «Идея Банк» физическим лицам, а также для ознакомления с любой другой информацией, касающейся обслуживания Карточки.

## **Глава 2**

### **ПРАВИЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТОЧКИ**

Все операции для использования Карточки можно разделить на 3 вида по типу использования. Для каждого вида требования обеспечения информационной безопасности будут иметь свои особенности.

Перед использованием Карточки обязательно ознакомьтесь с данными Правилами!

## 2.1. ИНФОРМАЦИЯ О КАРТОЧКЕ

Вся информация, расположенная на лицевой стороне Карточки (реквизиты Карточки) является конфиденциальной. Также конфиденциальной является информация с обратной стороны Карточки и пароль доступа (ПИН-код), прилагаемый к Карточке (ПИН-код нужен в обязательном порядке при снятии наличных денег в банкоматах, а также в торговых точках – при оплате товаров и услуг).

**ВАЖНО:** не давайте посторонним лицам (за исключением сотрудников организаций, в которых Вы оплачиваете товары и услуги) свою Карточку в руки. Помните, что даже одной информации (без ПИН-кода), указанной на лицевой стороне Карточки, уже достаточно для хищения Ваших денежных средств.

Поэтому, не оставляйте Вашу Карточку в местах, где посторонние могут списать информацию с лицевой стороны или забрать ее, и ни при каких условиях не передавайте Карточку третьим лицам.

**ВАЖНО:** никому, **включая сотрудников Банка и сотрудников организаций, в которых Вы оплачиваете товары и услуги,** не сообщайте свой ПИН-код и не пишите его на Карточке!

Если кто-то, возможно, под видом Банка просит вас указать свой ПИН-код в электронном письме, на официальном сайте, SMS-сообщении, при телефонном обращении не делайте этого и обязательно сообщите в милицию, чтобы можно было принять меры противодействия мошенникам.

Если Вы забыли ПИН-код, получить новый можно при личном обращении Клиента/Держателя Карточки в отделение Банка при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Для работоспособности Карточки бережно обращайтесь с Карточкой, старайтесь не повредить магнитную полосу и/или чип на лицевой стороне. Берегите Карточку от воздействия магнитных излучений, не сгибайте ее, не храните вблизи работающих электрических приборов. Карточку нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой. Не подвергайте Карточку тепловому воздействию. Не допускайте механического воздействия (не сгибайте и не царапайте), помните, что Карточка изготовлена из пластика.

Если Карточка, чип или магнитная полоса Карточки пришли в негодность, обратитесь для перевыпуска Карточки в Банк.

Если Вы потеряли Карточку ее необходимо срочно заблокировать. Не используйте повторно Карточку, которую Вы заявили как утерянную или украденную, в случае ее обнаружения. Если после блокировки Вы обнаружили Карточку, Вам следует предоставить ее в Банк для ее последующего уничтожения.

## 2.2. КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ СЧЕТА (СЧЕТА ПО УЧЕТУ КРЕДИТА), КАРТОЧКИ

Наиболее удобный и надежный способ контроля счета (изменения размера задолженности на счете по учету кредита) – услуга SMS-оповещение, USSD-запрос на указанный Вами (Держателем) номер телефона мобильной связи и (или) использование систем дистанционного банковского обслуживания (Интернет-Банк и/или Мобильное приложение).

Услуги подключаются по желанию Клиента (Держателя Карточки), за использование услуг взимается плата в соответствии с Перечнем вознаграждений за услуги, оказываемые ЗАО «Идея Банк» физическим лицам. При подключении услуги SMS-оповещение Держатель Карточки получает SMS с данными о последней операции всего через несколько секунд после совершения операции, повлекшей движение денежных средств по счету (изменение размера задолженности по кредиту), и шансы на предотвращение мошенничества в этом случае наиболее высоки. Помните, что Банк не гарантирует стабильную работу оператора мобильной связи (сотовой сети связи), состояние Вашего телефона и баланса средств на счете телефона и пр., поэтому SMS-оповещения могут приходиться с задержкой или не приходиться вовсе, в этом случае, необходимо убедиться в исправности телефона, наличии средств на балансе телефона, качества связи и пр.

С целью предотвращения неправомерных действий по снятию (списанию) всей суммы денежных средств с банковского счета (счета по учету кредитов) также целесообразно установить лимит на сумму операций по Карточке. На официальном сайте Банка Вы можете ознакомиться с установленными Банком лимитами совершения операций с использованием Карточек, порядком использования систем дистанционного банковского обслуживания.

Если Вы получили SMS-оповещение об операции, которую не совершали, проверьте наличие Карточки. Если Карточка у Вас, то возможно, данные Карточки стали известны третьим лицам. Пожалуйста, учитывайте, что иногда SMS-сообщения могут доставляться с задержкой, поэтому вспомните, соответствует ли текст в SMS-оповещении операциям, которые Вы совершили с использованием Карточки (ее реквизитов) за последнее время. Если Вы уверены, что операция не могла быть совершена Вами, то, как можно скорее, заблокируйте Карточку.

Если у Вас подключена услуга SMS-оповещение, не оставляйте мобильный телефон выключенным на долгое время.

Также обязательно сохраняйте все документы по операциям в течение шести месяцев с даты совершения операции.

Регулярно проверяйте выписку по счету (счету по учету кредитов), наличие доступных средств для использования Карточки и соответствие указанных в выписке операций реально произведенным расходам. Чтобы получить выписку по счету Карточки, Вы можете обратиться в Банк и (или) и (или) использовать системы дистанционного банковского обслуживания. В случае обнаружения каких-либо расхождений следует обратиться в Банк.

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. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации.

До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета, счета по учету кредитов.

Согласно условиям договора с Банком денежные средства, списанные с Вашего банковского счета или счета по учету кредитов в результате несанкционированного использования Вашей Карточки (ее реквизитов) до момента уведомления об этом Банка **не возмещаются**.

### **2.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКИ ДЛЯ ОПЛАТЫ В ТЕРМИНАЛАХ ТОРГОВЫХ ТОЧЕК (МАГАЗИНЫ, САЛОНЫ, КОМПАНИИ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ И Т.П.)**

При совершении операции оплаты с использованием Карточки не выпускайте Вашу Карточку из поля зрения и требуйте от обслуживающего лица, чтобы все операции с использованием Карточки совершались в Вашем присутствии. При использовании Карточки для оплаты товаров и услуг обслуживающее лицо может попросить Вас предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Данные действия сотрудника торговой точки являются законными, и при отказе в их выполнении, Вам может быть отказано в обслуживании. Перед набором ПИН-кода убедитесь в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Старайтесь прикрывать свободной рукой клавиатуру терминала, чтобы окружающие не могли подсмотреть, что Вы вводите.

Не забывайте Карточку после проведения операции. Убедитесь, что возвращенная Карточка принадлежит Вам. Не позволяйте сотрудникам торговой точки оставлять под любым предлогом Карточку в организациях торговли. Проверяйте правильность суммы, указанной на платежном чеке. Помните, что, поставив подпись на платежном чеке, Вы соглашаетесь со списанием этой суммы со своего счета или счета по учету кредитов. Всегда сверяйте сумму в платежном чеке с информацией в SMS-оповещении, поступающем Вам на телефон после каждой операции, совершенной с использованием платежной Карточки.

Не используйте Карточку для оплаты, если кассир или торговая точка не вызывают у Вас доверия. Воздержитесь от использования Карточки или крайне осторожно используйте ее в странах повышенного риска: Украина, Турция, Таиланд, Сингапур, Гонконг, Малайзия, Тайвань, Индонезия, Филиппины, Мексика, Австралия, Венесуэла. В этих странах высок риск копирования реквизитов Вашей Карточки и использования их для изготовления подделок. В таком случае Карточка может быть

скомпрометирована и подлежит перевыпуску, даже если мошеннические операции по ней еще не были проведены.

Если при попытке оплаты Вашей Карточкой имела место неудачная операция (например, отсутствие связи с банком, отказ в авторизации и т.п.), следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека (в случае наличия) и затем удостовериться, что указанная операция отсутствует в выписке по банковскому счету. Также на непроведение операции указывает отсутствие SMS-оповещения, тем не менее, данный способ не гарантирует действительно отсутствие операции, так как возможны проблемы с телефоном, оператором связи, сетью.

## **2.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКИ ПРИ ОПЕРАЦИЯХ В БАНКОМАТАХ**

Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных элементов, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в гнезде картоприемника. Если вы обнаружили подобный элемент, воздержитесь от использования Карточки в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях в банк по телефону, указанному на банкомате. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру свободной рукой.

Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карточку в банкомат. Если Карточка не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

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 Карточки.

Снятие наличных денежных средств в банкомате осуществляйте следующим образом:

- убедитесь, что банкомат обслуживает Карточки нужной вам платежной системы;

- вставьте Карточку в приемное устройство банкомата согласно схеме, размещенной возле самого устройства и далее следуйте инструкциям, которые будут последовательно появляться на его экране;

- выберите язык общения;

- введите ПИН-код, убедившись, что посторонние люди не могут видеть набираемые вами цифры.

- будьте внимательны при вводе ПИН-кода – неправильно введенный три раза подряд ПИН-код может привести к блокировке Карточки или к ее удержанию банкоматом;

- выберите в меню пункт «Получение наличных»;

- введите сумму, которую хотите получить;

получив деньги, пересчитайте банкноты поштучно, убедитесь в соответствии суммы и немедленно уберите их в бумажник, не забыв при этом забрать чек и Карточку.

Помните, что Карточку и деньги необходимо извлечь сразу же после завершения операции. Денежные средства или/и Карточка могут быть изъяты банкоматом, если они остаются в приемном устройстве более 30 секунд.

За операции снятия наличных в банкоматах других банков Банк может взимать комиссию в соответствии с действующим Перечнем вознаграждений за услуги, оказываемые ЗАО «Идея Банк» физическим лицам. Убедитесь, что знаете размер комиссии за снятие наличных. Сумма комиссии учитывается в момент авторизации, прибавляясь к сумме операции.

Не принимайте помощь от третьих лиц при пользовании Карточкой, особенно при снятии наличных денежных средств в банкоматах. Также известны случаи, когда мошенники, якобы для разблокировки Карточки или отмены каких-то операций, предлагают помощь у банкомата с целью совершения каких-нибудь действий согласно их указаниям. Не соглашайтесь на стороннюю помощь.

Рекомендуем Вам осуществлять операции в банкоматах, установленных в безопасных местах, находящихся под видеонаблюдением – в офисах известных банков, крупных торговых центрах, отелях. Старайтесь не пользоваться банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах. Такие банкоматы могут быть использованы для получения информации о ПИН-коде Карточки и другой информации злоумышленниками.

Если Карточка изъята банкоматом, то Вам необходимо обратиться в банк, обслуживающий банкомат, и, если удержание Карточки произошло по причине технического сбоя или из-за промедления с извлечением Карточки из приемного устройства банкомата, Карточка может быть выдана Вам при предъявлении документов, удостоверяющих личность. При этом Вам необходимо заблокировать Карточку.

Если банкомат не выдал запрашиваемую сумму денежных средств либо выдал сумму, отличную от запрашиваемой - Вам необходимо сообщить об этом в Банк, обслуживающий банкомат, и оформить претензию.

## **2.5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЧКИ ДЛЯ ОПЛАТЫ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

Способ оплаты товаров и услуг на специализированных сайтах организаций в сети Интернет на сегодня является наиболее удобным, но в тоже время самым **небезопасным** способом. Поэтому, если Вы планируете осуществлять платежи в сети Интернет целесообразно завести для таких платежей отдельную платежную Карточку (не зарплатную и не кредитную), на которой баланс доступных денежных средств будет минимальным, например, немного превышающим или равным сумме планируемой покупки.

Особые требования в части информационной безопасности при осуществлении платежей в сети Интернет предъявляются к Вашему компьютеру. Важно использовать все рекомендуемые производителем операционной системы компьютера обновления (скачиваются с сайта производителя операционной системы).

Также установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (в том числе прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения. Желательно использование также межсетевых экранов, позволяющих блокировать нежелательный или вредоносный трафик.

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

Не сообщайте персональные данные или реквизиты Карточки через сеть Интернет, а также ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия Карточки, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

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

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

При совершении покупки, на сайте будут последовательно появляться инструкции с описанием необходимых действий. Обычно при платеже Вам необходимо будет указать номер Карточки, информацию о держателе (фамилию и имя как указано на Карточке), дату окончания срока действия Карточки, а также CVV2-код или SVC2-код. Это код, состоящий из трех цифр, который указан на полосе для подписи на оборотной стороне Карточки.

ПИН-код при оплате товаров и услуг через Интернет ни при каких условиях не вводится.

### **ГЛАВА 3. СЛУЖБА ПОМОЩИ ЗАО «ИДЕЯ БАНК»**

Круглосуточно Вы можете обратиться в Контакт-центр ЗАО «Идея Банк» по телефону **8017 306-25-52** (оплата за звонок осуществляется по тарифам РУП «Белтелеком») или с мобильного телефона **7555** (оплата за звонок осуществляется по тарифам мобильного оператора). Контакт-центр принимает сообщения об утрате Карточки, подозрении на мошенническое

использование Карточки или ее реквизитов, проводит блокировку Карточки и консультирует о дальнейшем порядке действий.

При обращении в Контакт-центр Вы должны сообщить оператору Службы контрольную информацию (в том числе - кодовое слово), указанную в Заявлении на получение дебетовой Карточки.

Рекомендуем Вам записать номер телефона Контакт-центра в память мобильного телефона.