

ПАМЯТКА «О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ»

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН 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.

Общие рекомендации

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

2. ПИН 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. 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.

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.

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.

6. Телефон кредитной организации-эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту), указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации-эмитента банковской карты 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.

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета, целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и, одновременно, подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение

посредством SMS-сообщений или иным способом).

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН), не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию-эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации-эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту)) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией-эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) 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 кредитной организации-эмитенте банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить правонарушения с Вашим банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию-эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию-эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией-эмитентом банковской карты, денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации-эмитента банковской карты, не возмещаются.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

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

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

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

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

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 кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

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

7. Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

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.

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.

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

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

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию-эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

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

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.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН 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.

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

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

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

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

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 (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.

4. Следует пользоваться Интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

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. 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).

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.

«ОСАГО+»: ответы на главные вопросы

Для повышения финансовой грамотности населения, информирования общественности об изменениях в системе обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) Банком России была подготовлена специальная брошюра «ОСАГО+». Она содержит ответы на главные вопросы, возникающие у тех, кто уже приобрел или собирается приобрести полис ОСАГО.

Напомним, что 12 апреля 2015 года вступили в силу новые базовые тарифы по ОСАГО. Решение о корректировке тарифов было принято Банком России после вступления в силу поправок в закон об ОСАГО, которые увеличили размеры страховых выплат за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потерпевших в результате дорожно-транспортных происшествий.

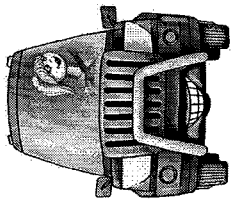
Из брошюры «ОСАГО+» можно узнать о порядке заключения договора страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, о том, как правильно оформить ДТП без вызова сотрудников ГИБДД, о максимальном размере страховых выплат.

Кроме того, в брошюре содержится информация о том, как и кому можно пожаловаться на нарушения законодательства со стороны страховых компаний. Также приведены телефоны контактного центра Банка России и «горячей линии» Российского союза автостраховщиков.

Скачать брошюру можно на сайте Банка России:
<http://www.cbr.ru/finmarkets/files/protection/osago.pdf>

Виды страхования транспортных средств

Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) – это страхование риска нанесения водителем ущерба жизни, здоровью или имуществу третьих лиц при использовании транспортного средства.



Страховая компания не вправе отказать в оформлении полиса ОСАГО, если предоставлены все необходимые документы (список документов см. на сайте Банка России).

При наличии у виновника аварии полиса ОСАГО ущерб, который он причинил, возмещает страховая компания (в пределах страховой суммы)

Услуга по заключению договоров ОСАГО должна предоставляться в любом обособленном подразделении страховщика (филиале).

Важно! Если сумма ущерба превышает размер страховой выплаты по ОСАГО, виновник ДТП выплачивает оставшуюся часть самостоятельно либо с помощью полиса ДСАГО (дополнительное страхование гражданской ответственности).

Если же вы хотите полностью защитить и свой автомобиль, используйте каско – добровольное страхование автотранспортного средства от ущерба, хищения или угона, которое приобретается по желанию владельца. Полис каско гарантирует владельцу получение компенсации ущерба независимо от того, кто явился виновником ДТП.

Как оформить ДТП без вызова сотрудника ГИБДД?

В России действует упрощенная процедура оформления ДТП без участия уполномоченных сотрудников полиции.

Данная система является аналогом действующих в Европе правил оформления ДТП, поэтому в России получила неофициальное название — Европротокол

Воспользоваться Европротоколом можно, если одновременно выполняются следующие условия:

- 1) отсутствуют пострадавшие;
- 2) ДТП произошло в результате столкновения двух транспортных средств, и вред причинен только им;
- 3) гражданская ответственность обоих водителей застрахована (у каждого из них есть полис ОСАГО, в котором он указан в качестве лица, допущенного к управлению транспортным средством, либо полис ОСАГО без ограничения лиц, допущенных к управлению);
- 4) нет разногласий между участниками ДТП об обстоятельствах аварии и перечне поврежденных транспортных средств, в том числе в отношении возможных скрытых повреждений.

При этом следует сфотографировать повреждения, полученные транспортными средствами в результате ДТП, и заполнить пункты «Извещения о ДТП», которое выдается вместе с полисом ОСАГО в страховой компании. Каждый участник обязан передать свою часть бланка «Извещения о ДТП» в свою страховую компанию в течение **5 (пяти) рабочих дней**.

Если полисы ОСАГО обоих водителей приобретены после 2 августа 2014 года, максимальная выплата в рамках Европротокола составит 50 тысяч рублей (на территории Москвы, Московской области, Санкт-Петербурга, Ленинградской области максимальный размер выплаты составит 400 тысяч рублей, если страховщику представлены данные о ДТП, зафиксированные с помощью технических средств контроля)

Если хотя бы одно из условий не выполняется, рекомендуется:

- вызвать уполномоченных сотрудников ГИБДД (если есть пострадавшие, вызвать «скорую»);
- позвонить в свою страховую компанию, сообщить о ДТП и следовать инструкциям.

Внимание! С 1 июля 2015 года вступают в силу изменения в ПДД, которые предусматривают обязанность водителей освободить проезжую часть, если в результате ДТП вред причинен только имуществу. Водителям, которые не смогли оперативно освободить проезжую часть, придется платить штраф

Выплаты по ОСАГО в случае ДТП

Если вред причинен только двум транспортным средствам, водители которых имеют действующие полисы ОСАГО, то заявление о страховой выплате необходимо подавать своему страховщику.

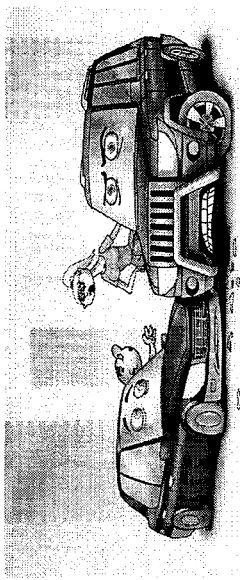
Обратите внимание! Срок рассмотрения заявления о выплате компенсации составляет **20 (двадцать) календарных дней** (за исключением нерабочих праздничных дней).

Помните! Вы вправе выбрать способ компенсации ущерба – денежная выплата или ремонт транспортного средства, если у страховщика имеется соответствующий договор с ремонтной организацией.

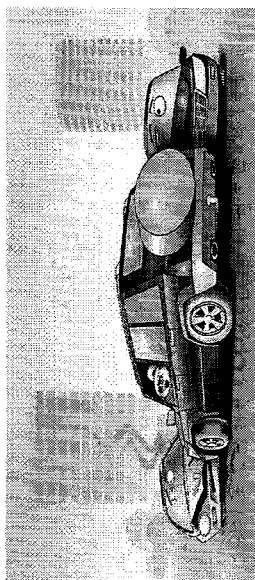
Оценка износа при расчете размера страхового возмещения **не может превышать 50%** от стоимости деталей, узлов, агрегатов автомобиля.

Предельный размер страховой выплаты составляет:

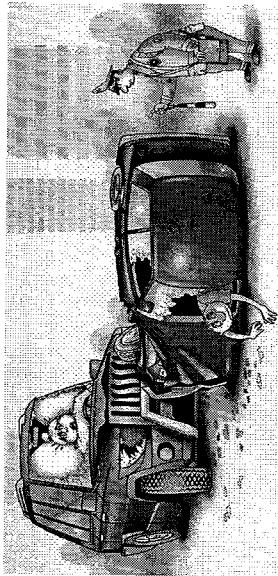
- 1) в случае причинения вреда имуществу одного потерпевшего – 120 тысяч рублей (по договору ОСАГО виновника, заключенному после 30 сентября 2014 года – 400 тысяч рублей);



- 2) в случае причинения вреда имуществу нескольких потерпевших – 160 тысяч рублей на всех потерпевших (по договору ОСАГО виновника, заключенному после 30 сентября 2014 года – 400 тысяч рублей каждому);

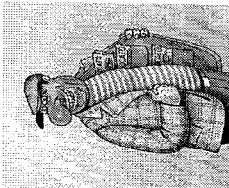


3) в случае причинения вреда жизни или здоровью — 160 тысяч рублей на каждого потерпевшего (по договору ОСАГО виновника, заключенному после 31 марта 2015 года — 500 тысяч рублей).



Обратите внимание! Если у вашей страховой компании отозвана лицензия, вы вправе получить страховую выплату в страховой компании виновника ДТП. Если и у страховой компании виновника ДТП отозвана лицензия, вы вправе получить компенсационную выплату по ОСАГО в Российском союзе автостраховщиков (РСА).

Как обезопасить себя от покупки недействительного полиса ОСАГО?

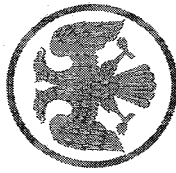


Самый простой способ — купить полис в офисе продаж страховой компании, имеющей действующую лицензию, наличие которой необходимо проверить. Страховщик вправе продавать полисы ОСАГО, если его лицензия отозвана, приостановлена или ограничена.

Полис также можно приобрести у страхового агента, уполномоченного на заключение договоров ОСАГО.

После покупки проверить подлинность полиса ОСАГО можно на сайте РСА. Для этого надо ввести в специальном разделе сайта номер страхового полиса, и, если он действующий, вы получите ответ, содержащий информацию о том, какой компании принадлежит данный полис и статус лицензии страховой компании. Если же полис не значится в реестре РСА — у вас на руках недействительный документ, который не защищает вас от финансовых потерь при ДТП. Незамедлительно обратитесь с заявлением в полицию и приобретите новый страховой полис.

¹ Подробную информацию о мерах безопасности можно узнать на сайтах Банка России или РСА.



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Если вы не согласны с размером выплаты, нарушением ее сроков или отказом в выплате, вам необходимо в письменном виде подать досудебную претензию страховщику с обязательным приложением заключения независимой технической экспертизы (если не согласны с суммой выплаты) и банковскими реквизитами для перечисления вам денежных средств. Срок рассмотрения претензии страховой компанией — 5 (пять) календарных дней с момента получения

Если компания нарушает законодательство, потерпевший вправе направить жалобу в Банк России или РСА.

Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России
E-mail: fps@cbr.ru

Направить письменное обращение в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров можно по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

Обращение также можно направить, заполнив электронную форму на официальном сайте Банка России: <http://www.cbr.ru>.

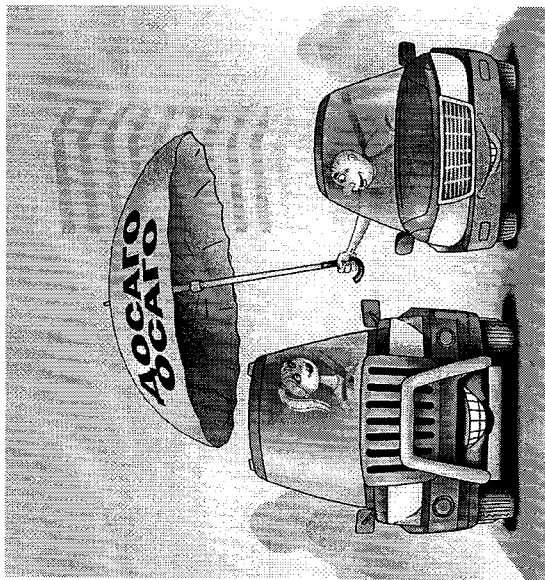
Задать вопрос можно по телефону контактного центра Банка России: 8-800-250-40-72 (для бесплатных звонков по России).

Российский союз автостраховщиков (РСА)

Направить письменное обращение в РСА можно по адресу: 115093, г. Москва, ул. Лосиновская, д. 27, стр. 3.

Дополнительную информацию об ОСАГО можно получить на сайте РСА <http://www.autoins.ru>.

Задать вопрос можно по телефону горячей линии РСА: 8-800-200-22-75 (для бесплатных звонков по России).



ОСАГО +

