

Приложение

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ПАО Банк ЗЕНИТ  
от 15.06.2018 № 471

Введена в действие с 27.06.2018

## **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, работников Корпоративных 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/Правил использования корпоративных банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ (являются приложением к Договору банковского счета, предусматривающему проведение расчетов по операциям, совершаемым с использованием корпоративных банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ, заключенному Банком и Корпоративным клиентом) (далее – Правила).

***Термины и определения, не указанные в настоящей Памятке, соответствуют терминам и определениям, приведенным 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 не сможет провести Вашу Дистанционную идентификацию при обращении в Контакт-центр Банка.

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». Обращаем внимание, что Карта без подписи Держателя на оборотной стороне является недействительной.

**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 функцией PayPass, Карту с функцией PayWave 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. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте для использования третьим лицам, в том числе родственникам, Карту и информацию о ее реквизитах (включая значение Кода безопасности). Если на Карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо (Держатель) имеет право использовать Карту. Пользоваться Картой, на которой не нанесены фамилия и имя, может только физическое лицо (Держатель), чья подпись нанесена на оборотной стороне Карты в поле «Образец подписи». Код безопасности должен использоваться только при подтверждении проведения операций с использованием реквизитов Карты.

2.5. Держателю вместе с Картой предоставляется ПИН в целях идентификации Держателя при совершении операций с использованием Карты.

2.5.1. Банк предоставляет Держателю ПИН на бумажном носителе (выдает специальный запечатанный конверт (ПИН-конверт) в день выдачи Карты) при первоначальном выпуске Карты. Это применимо в отношении карт, Держателями которых являются работники Корпоративных клиентов, а также в отношении отдельных карт, выпускаемых с печатью ПИН-конверта на усмотрение Банка.

Разблокирование Карты в этом случае происходит автоматически при совершении первой операции с вводом ПИНа в любом банкомате на территории РФ (например, при запросе баланса).

Если вами получен ПИН-конверт, то убедитесь, что он не вскрыт и не имеет физических повреждений. При вскрытии ПИН-конверта обеспечьте недоступность ПИНа третьим лицам.

2.5.2. ПИН по Карте устанавливается (создается) Держателем самостоятельно посредством Интерактивного голосового меню (в порядке, определенном Правилами).

При первичной самостоятельной установке (создании) ПИН разблокирование Карты производится автоматически. Для полноценного использования Карты Держателю необходимо активировать установленный (созданный) ПИН-код, совершив первую операцию с вводом ПИНа в любом банкомате на территории РФ.

2.5.3. 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 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. По Картам, не являющимся Корпоративными, в случае утраты ПИНа (как предоставленного в ПИН-конверте, так и установленного Держателем самостоятельно), Держателю необходимо обратиться в Контакт-центр Банка по телефонам, указанным на Карте, пройти успешно процедуру Дистанционной идентификации и установить (создать) повторно

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

Новый ПИН также необходимо активировать в порядке, аналогичном указанному в п. 2.5.2 настоящей Памятки.

2.9. В случае порчи Карты (механических повреждений или повреждений магнитной полосы, микропроцессора), а также в случае утраты ПИНа по Корпоративной карте необходимо обратиться в Банк и оформить заявление (по форме, установленной Банком), указав причину перевыпуска Карты.

В случае если Карта предоставлена:

- Клиенту, то необходимо обращение Клиента с письменным заявлением в Банк;
- Представителю Клиента, то необходимо обращение Клиента и Представителя Клиента с письменным заявлением в Банк;
- Корпоративному клиенту, то необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным заявлением в Банк.

2.10. Телефон 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 Контакт-центр Банка либо в службу поддержки соответствующей платежной системы.

2.11. В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя) Держателю необходимо незамедлительно после обнаружения указанного факта обратиться в Банк по телефону, указанному в разделе 12 настоящей Памятки, и после успешного проведения Банком процедуры Дистанционной идентификации Держателя сообщить о произошедшем.

В кратчайшие сроки после устного обращения в Банк об утрате, хищении либо об обнаружении фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя) Клиенту необходимо лично представить в Банк письменное заявление на прекращение расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, либо заявление на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком).

В случае утраты, хищения либо обнаружения фактов несанкционированного использования Карты или ее реквизитов (использования Карты без согласия Держателя), Клиент/Корпоративный клиент имеет право предоставить в Банк письменное заявление на выпуск новой Карты (по одной из форм, установленных Банком). В случае если по данному заявлению предоставляется новая Карта:

- Клиенту, то необходимо обращение Клиента с письменным заявлением в Банк;
- Представителю Клиента, то необходимо обращение Клиента и Представителя Клиента с письменным заявлением в Банк;
- Корпоративному клиенту, то необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным заявлением в Банк.

2.12. Помните, что в случае раскрытия ПИНа, личных данных (данных документа, удостоверяющего личность, контактных телефонов и иных сведений о Держателе), утраты Карты существует риск совершения правонарушений с денежными средствами, находящимися на СКС, со стороны третьих лиц. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИНа, личных данных, позволяющих совершить правонарушения со средствами на СКС, а также, если Карта была утрачена, Держателю необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работника Банка.

2.13. Обращаем внимание, что Держатель несет ответственность (принимает на себя риск) по всем операциям, связанным с несанкционированным списанием денежных средств с СКС:

*по авторизованным операциям* – до момента приостановления Банком предоставления Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, после

Вашего обращения в Банк по телефону в соответствии с Правилами либо на основании предоставленного в Банк письменного заявления на приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком) в соответствии с Правилами. В случае если Карта предоставлена:

- Клиенту/Представителю Клиента, необходимо обращение Клиента с письменным заявлением в Банк;

- Корпоративному клиенту, необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным заявлением в Банк;

*по неавторизованным операциям* – до момента прекращения Банком расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карт или их реквизитов, на основании предоставленного в Банк письменного заявления на прекращение расчетов по СКС по операциям, совершаемым с использованием Карт или их реквизитов, по форме, установленной Банком, в соответствии с Правилами. В случае если Карта предоставлена:

- Клиенту/Представителю Клиента, необходимо обращение Клиента с письменным заявлением в Банк;

- Корпоративному клиенту, необходимо обращение Корпоративного клиента и Держателя с письменным заявлением в Банк.

2.14. Банк имеет право приостановить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов, либо прекратить действие Карты (распорядиться об изъятии Карты) в следующих случаях:

- 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;

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

- при совершении с использованием Карты некорректной, неправомерной, проводимой с риском для Держателя операции, либо

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

- при получении Банком из платежных систем сведений о компрометации Карты, либо

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

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 приостановление/возобновление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком). При этом решение о разблокировке Карты принимается Банком индивидуально по каждому случаю.

Для возобновления предоставления Авторизаций по Карте, предоставленной Корпоративному клиенту, заблокированной Банком в одностороннем порядке, приостановление/возобновление предоставления Авторизаций осуществляется Банком при обращении Корпоративного клиента и Держателя в Банк и оформлении письменного заявления (по форме, установленной Банком). При этом решение о разблокировке Карты принимается Банком индивидуально по каждому случаю.

При обращении Клиента/Корпоративного 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:

- в целях приостановления предоставления Авторизаций – обращения в Банк по телефону в соответствии с Правилами, либо предоставления в Банк письменного заявления на

приостановление предоставления Авторизаций (по форме, установленной Банком) либо с использованием Услуги SMS-инфо, 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).

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 получать информацию об операциях, совершаемых с использованием Карты или ее реквизитов: оплате товаров (работ, услуг) и снятии наличных (для Карт, предоставленных Корпоративным клиентам, суточный лимит не устанавливается).

2.17. При получении просьбы от третьих лиц сообщить личные данные или Реквизиты Карты, в том числе ПИН (за исключением случаев, указанных в п. 7.3 настоящей Памятки) – не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте по телефонам, указанным в п. 9 настоящей Памятки.

2.18. **Запомните!** Личные данные и информация о Карте, в том числе Кодовое слово, за исключением ПИНа, сообщаются сотруднику 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.

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.

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.

Банк направляет SMS-сообщения, используя подпись отправителя «BankZENIT».

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

### 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.

3.2. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с изменениями и дополнениями, вносимыми в 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](http://www.zenit.ru) для получения сведений об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Правила и/или Тарифы.

### 4. Операции с Картой

4.1. В случае если Карта предоставлена Клиенту/Представителю Клиента, возможно 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. п. 7);
- производить другие безналичные перечисления с СКС;
- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях Банка, обслуживающих Держателей<sup>1</sup>;
- 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 посредством терминалов самообслуживания ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», банкоматов и информационно-платежных терминалов ПАО «БИНБАНК», банкоматов сети ОАО «ЭЛЕКСНЕТ», а также с использованием платежного сервиса «Электронный кошелек» («Кошелек Элекснет»), предоставляемого АО НКО «МОСКЛИРИНГЦЕНТР»;
- вносить наличные денежные средства посредством платежного сервиса «Золотая Корона – Погашение кредитов» в любом пункте платежного сервиса «Золотая Корона – Погашение кредитов» на всей территории Российской Федерации в соответствии с тарифами платежного сервиса «Золотая Корона – Погашение кредитов» (информация о списке и адресах пунктов платежного сервиса «Золотая Корона – Погашение кредитов» размещается на WEB-сервере платежного сервиса «Золотая Корона – Погашение кредитов» по адресу во всемирной сети Интернет: [www.credit-korona.ru](http://www.credit-korona.ru));
- получать наличные средства в банкоматах или подразделениях других банков, обслуживающих Держателей;
- 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).

Стоимость проведения операций указана в Тарифах.

4.2. В случае если Карта предоставлена работнику Корпоративного клиента, возможно проведение следующих операций<sup>2</sup>:

- получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации для осуществления на территории Российской Федерации в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе с оплатой командировочных и представительских расходов;
- оплата расходов в валюте Российской Федерации, связанных с хозяйственной деятельностью, в том числе с оплатой командировочных и представительских расходов, на территории Российской Федерации;
- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации для оплаты командировочных и представительских расходов;

<sup>1</sup> В пределах лимитов, установленных Тарифами.

<sup>2</sup> Указанный перечень разрешенных операций с Картой может быть ограничен внутренними нормативными документами Корпоративного клиента.

- оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации.

***Получение наличных денежных средств в иностранной валюте на территории Российской Федерации с использованием Карты, предоставленной работнику Корпоративного клиента, запрещено!***

## **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.

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 Kartu или вытащить Kartu 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, Kartu 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 полистно, 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 12 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 (слип), 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 выполнения 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 или слипы, 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 12 настоящей Памятки, и после успешного прохождения Дистанционной идентификации сообщите о произошедшем изъятии Карты, адресе 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, результатов интеллектуальной деятельности) 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 1 000 рублей, 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 до 1 000 рублей введение ПИН или подписание чека не требуется (при этом предъявление Карты с ТБО и документа, удостоверяющего личность, работнику Предприятия торговли (услуг)/кассиру ПВН не обязательно).

Согласно правилам, установленным Платежной системой «МастерКард»/Виза, при совершении операции с использованием Карты с ТБО в сумме до 1 000 рублей чек терминала может составляться только по запросу Держателя. В целях подтверждения совершения Вами Операции с использованием Карты с ТБО в сумме до 1 000 рублей рекомендуем требовать предоставление чека терминала при ее осуществлении.

В случае проведения Операции за пределами территории Российской Федерации размер лимита оплаты, при превышении которого потребуется 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 до 1 000 рублей бесконтактным способом, не требующей от Вас подтверждения в виде ввода ПИНа или проставления собственноручной подписи Держателя на Документе (чеке или слипе), 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 до 1 000 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/ТО<sup>3</sup>**

### **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.

<sup>3</sup> 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 является, например: бронирование отеля или аренда автомобиля, при котором реквизиты Карты сообщаются в целях списания штрафов при неисполнении условий бронирования (аренды).

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

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.

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/ГО.

## **9. Порядок действий при использовании услуги Экстренной выдачи наличных денежных средств**

9.1. Если Вы находитесь за рубежом и у Вас утрачена любая из Карт *muna Gold, Platinum* (за исключением Карт *UnionPay Platinum*), *Infinite, World Elite, Business, Business Gold*, то Вы можете воспользоваться услугой Экстренной выдачи наличных денежных средств.

9.2. Воспользовавшись данной услугой, Вы сможете получить наличные денежные средства в одном из пунктов выдачи наличных банка, обслуживающего Карты платежных систем Visa International и MasterCard, в любой стране мира.

9.3. Экстренная выдача наличных денежных средств осуществляется в размере, не превышающем сумму доступных Держателю денежных средств по СКС (остаток собственных денежных средств на СКС, а также доступный лимит овердрафта), но не более 5 000 долларов США (эквивалент 5 000 долларов США в соответствующей валюте СКС по курсу Банка России на дату проведения операции).

9.4. Стоимость услуги указана в Тарифах Банка.

9.5. Для того чтобы воспользоваться услугой Экстренной выдачи наличных денежных средств:

- свяжитесь с Контакт-центром Банка по номерам, указанным в разделе 12 Памятки, либо со службой поддержки соответствующей платежной системы (Вы можете узнать список бесплатных номеров служб поддержки платежных систем на сайтах: [www.visa.com.ru](http://www.visa.com.ru) и [www.mastercard.com/ru](http://www.mastercard.com/ru));

- сообщите полную информацию, запрашиваемую работником службы, необходимую для осуществления процедуры Вашей идентификации;

- сообщите сумму денежных средств, которую Вы желаете получить;

- получите необходимую сумму денежных средств по заранее согласованному адресу в указанное Вам время.

## **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 SMS-кодом, полученным от Банка в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, указанного Банку в составе информации для связи с Клиентом.

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. На сайте Банка в специализированной форме, содержащей детали проводимой операции, для подтверждения операции у Вас будет запрошен SMS-код:

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

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

10.3.2. SMS-код может быть использован только 1 (Один) раз и только для подтверждения той операции, при проведении которой он был автоматически сформирован Банком.

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

10.3.4. После правильного введения SMS-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 SMS-код будет введен Вами неправильно, то в специализированной форме Банка будет отражено информационное сообщение о неправильно введенном SMS-коде, а также о повторной отправке Банком SMS-сообщения с новым SMS-кодом.

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

10.3.6. Количество попыток на ввод SMS-кода – 3 (Три). После 3 (Третьей) попытки ввода SMS-кода аутентификация Держателя Банком считается непройденной 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 SMS-кодом,
- Держатель не предоставил в Банк либо не обновил информацию о номере мобильного телефона в порядке, предусмотренном Правилами.

Использование SMS-кода в качестве аналога собственноручной подписи Держателя исходит из принципа персонального (единоличного) использования Держателем мобильного

телефона с номером, на который Банком посредством SMS-сообщения направляется SMS-код, и самостоятельного обеспечения Держателем хранения данного мобильного телефона способом, делающим его недоступным третьим лицам.

#### **11. Дополнительные меры, направленные на сохранение безопасности при использовании Карт**

Для защиты от рисков, связанных с использованием Карты (как дебетовой, так и кредитной), не являющейся Корпоративной, партнерами Банка предлагается комплексное страхование.

Программой страхования предусматривается покрытие следующих рисков:

- потеря/кража Карты,
- несанкционированное списание/получение наличных со счета Карты третьими лицами,
- использование информации о Карте, полученной мошенническим путем (в т.ч. фишинг, скимминг),
- мошеннические действия работников Предприятий торговли (услуг),
- хищение наличных денежных средств, полученных в Банкомате с использованием Карты, а также страхование Клиента от несчастного случая.

#### **12. Контакты ПАО Банк ЗЕНИТ**

Адрес: 129110, г. Москва, Банный пер., 9.

Официальный сайт: [www.zenit.ru](http://www.zenit.ru)

Адрес электронной почты Контакт-центра: [cardsupport@zenit.ru](mailto:cardsupport@zenit.ru)

Телефон Контакт-центра: (+7 495) 967-11-11 либо **\*0667** (короткий номер для звонков с мобильного телефона).

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

Факс: (+7 495) 933-03-66, (+7 495) 937-07-36.