ТФ-28-15

Приложение

к Приказу от 04.03.2015 № 251

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Председателя Правления

ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»

*от 04 марта 2015 года № 251*

*Внесены изменения с 01.07.2016,*

*утвержденные и введенные в действие Приказом от 24.06.2016 №1009*

Типовая форма

**Памятка по безопасному использованию банковской расчетной карты[[1]](#footnote-2) (далее – Памятка)[[2]](#footnote-3)**

**Уважаемый держатель!**

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в настоящей Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской расчетной карты, банковской предоплаченной карты (совместно далее именуются «Карта»[[3]](#footnote-4)), ее реквизитов, ПИН-кода (при наличии[[4]](#footnote-5)) и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием Карты, в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

Карта платежных систем Visa Incorporated/ MasterCard WorldWide/«Мир», выпускаемая ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Банк), является собственностью Банка, предоставлена Вам во временное пользование, не подлежит передаче третьим лицам[[5]](#footnote-6) и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия.

1. **Общие положения и рекомендации**
	1. **Описание**

Расчеты по Карте могут осуществляться как в пределах средств, размещенных на Карте, так и за счет разрешенного овердрафта – кредита, предоставляемого Банком в соответствии с договором о выпуске и обслуживании Карты (далее – Договор) при недостаточности или отсутствии на Карте денежных средств (если применимо). Кредит предоставляется в случаях и на условиях, определяемых Договором.

Карта предназначена для оплаты товаров, работ, услуг в торговых и сервисных организациях, в т.ч. в сети Интернет, в которых размещена эмблема VISA, VISA Electron, MasterCard Maestro или «Мир», и для получения наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных, на которых размещена эмблема VISA, VISA Electron, MasterCard, Cirrus или «Мир». Также Картой возможно оплачивать различные услуги (мобильная связь, услуги Интернет-провайдеров, жилищно-коммунальные и прочие услуги) с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Открытие Online» (далее - Интернет-банк) и в банкоматах, поддерживающих подобную функцию.

По некоторым видам Карт могут быть установлены ограничения по возможности осуществления расчетов в сети Интернет и (или) по осуществлению отдельных видов операций (в т.ч. по получению наличных денежных средств). Информация об ограничениях содержится в Договоре и (или) в тарифах Банка по обслуживанию Карты.

Использование системы Интернет-банк регламентируется отдельным договором, который оформляется в Банке (путем самостоятельного подключения через банкомат Банка или при обращении к работнику Банка в офисе).

В соответствии с Федеральным законом от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» средства, размещаемые на текущем счете, предназначенном для проведения расчетов с использованием Карты или ее реквизитов (специальном карточном счете; далее – СКС), застрахованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Банк включен в реестр банков-участников системы обязательного страхования вкладов 16 декабря 2004 года под номером 322.

Дополнительно за отдельную плату Банк предлагает держателям Карт услугу по страхованию от мошенничества. Более подробную информацию о действующих в Банке страховых программах можно получить у сотрудников в офисе Банка.

* 1. **Получение Карты, ПИН-кода**
		1. Большинство Карт, выпускаемых в Банке, выдается без предоставления персонального идентификационного номера (ПИН-кода) в ПИН-конверте[[6]](#footnote-7) и предполагает самостоятельное установление ПИН-кода Клиентом через систему автоматического банковского обслуживания по телефону call-центра Банка, указанному на оборотной стороне Карты.

ПИН-код необходим при проведении операций в банкоматах, в кредитных учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торговых/сервисных организациях.

По отдельным типам Карт выдача ПИН-кода может быть не предусмотрена условиями Договора (например, по Картам Visa Virtuon или по предоплаченным непополняемым Картам).

* + 1. При установлении ПИН-кода Вы можете выбрать любую комбинацию из 4 цифр. Фактом установления Банком выбранного Вами ПИН-кода к Карте является получение СМС-сообщения об успешности операции на номер телефона, указанный в заявлении при оформлении Карты.

Для окончания процедуры дистанционного получения ПИН-кода Вам необходимо совершить операцию в банкомате Банка - для обновления данных ПИН-кода, записанных непосредственно на Карту.

* + 1. При получении Карты обязательно распишитесь шариковой ручкой на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи. В противном случае Вам может быть отказано в обслуживании в пунктах выдачи наличных и торговых/сервисных организациях. Наличие подписи также поможет снизить риск использования Карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
		2. С целью контроля и предотвращения последствий мошеннических действий при несанкционированной попытке использования Карты или ее реквизитов целесообразно установить суточный лимит на сумму операций, проводимых по Карте или ее реквизитам, а также подключить услугу оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений (далее - Услуга «SMS-инфо»). Услуга «SMS-инфо» бесплатно подключается через банкомат Банка или в офисе Банка. За предоставление и сопровождение Услуги «SMS-инфо» комиссия взимается согласно тарифу, по которому обслуживается Карта. В случае если Услуга «SMS-инфо» не подключена, рекомендуется регулярно, обращаться в Банк за выпиской по счету Карты.
	1. **Хранение и использование Карты, ПИН-кода**
		1. Для Карт предусмотрена процедура активации, обеспечивающая сохранность средств на Карте.

Процедура активации Карты определяется Договором.

До активации Карты проведение операций с использованием Карты или ее реквизитов не предусмотрено.

* + 1. ПИН-код Карты необходимо запомнить. ПИН-конверт (при наличии) следует уничтожить.

Если запоминание ПИН-кода является затруднительным, запишите его в неявном виде.

Во избежание использования Карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от Карты в месте, недоступном для третьих лиц, в том числе родственников; не пишите ПИН-код на Карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам. Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных существует риск со стороны третьих лиц совершения неправомерных действий с денежными средствами по Карте.

Введение ПИН-кода при совершении Операции с использованием Карты является для Банка подтверждением факта совершения Операции Держателем.

* + 1. Будьте внимательны к условиям хранения и использования Карты. Не подвергайте Карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Не оставляйте Карту вблизи электроприборов (холодильников, телевизоров, радиоприемников и т.д.), чтобы исключить воздействие на нее электромагнитных полей. Не храните Карту в портмоне или сумке с магнитной застежкой. Не кладите Карту на металлическую поверхность, не сгибайте и не царапайте Карту.
		2. Помните, что ПИН-код не может быть затребован у Вас ни Банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг через Интернет и иные информационные сети (за исключением операций, проводимых в банкоматах, электронных терминалах кредитных и торговых/сервисных организаций).

При вводе ПИН-кода во время совершения операции обратите внимание на то, чтобы он вводился на специальном устройстве (ПИН-паде).

Не вводите ПИН-код дважды на различных устройствах при проведении одной операции. Не сообщайте ПИН-код третьим лицам (в том числе работникам Банка, других кредитных организаций, торговых/сервисных организаций) в том числе в целях проведения операций.

* + 1. Никогда не вводите ПИН-код при совершении операций в сети Интернет.
		2. Никогда не сообщайте никому данные о Вашей Карте (номер, срок действия, иная информация, указанная на самой Карте), даже если Вам позвонили и назвались представителем торговой/сервисной организации, банка, гостиницы, государственного органа, Центрального Банка России и пр.

Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по Вашей Карте.

Предъявляйте Карту, сообщайте номер и другие реквизиты Карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

Информацию о реквизитах Карты Вы можете сообщать только в случае, если Вы самостоятельно звоните в Банк по телефонам, указанным на Карте, но даже в этом случае работник Банка не имеет права спрашивать ПИН-код Карты или секретные коды (CVC2/CVV2), напечатанные на оборотной стороне Карты.

* + 1. Ни при каких обстоятельствах не передавайте Карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам.

Исключение из данного правила составляют неперсонифицированные предоплаченные Карты (так называемые «подарочные» предоплаченные Карты), которые могут быть переданы для использования любому лицу. В случае передачи «подарочной» предоплаченной Карты третьему лицу Вы перестаете быть стороной Договора и утрачиваете права и обязанности держателя предоплаченной Карты, которые переходят в полном объеме новому держателю предоплаченной Карты, включая возможность нового держателя распоряжаться денежными средствами с использованием Карты.

* + 1. Не рекомендуем Вам отвечать на электронные письма и SMS-сообщениях, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные или данные Карты.

Не следуйте по ссылкам, указанным в таких письмах, SMS-сообщениях (включая ссылки на сайт Банка), т.к. они могут вести на сайты-двойники с целью обманным путем получить у Вас информацию о Вас и Карте.

В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (телефон, факс, Интернет-сайт, Интернет-банк, обычная и электронная почта), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке. При этом даже при общении с Банком не следует указывать полный номер Карты. При необходимости указывайте маскированный номер Карты – первые 6 и последние 4 цифры номера карты (например, 1234 56\*\* \*\*\*\* 0000).

* + 1. Не оставляйте Карту в автомобиле, гостиничном номере и прочих местах, где посторонние имеют возможность получить ее данные или скопировать Карту или Вашу подпись.
		2. Регулярно получайте выписки по Карте и контролируйте все операции, совершенные с использованием Карты или ее реквизитов.

Если получение выписки не предусмотрено Договором (например, при выпуске предоплаченных Карт), контролируйте баланс Карты путем обращения в контакт-центр Банка по телефону, указанному на оборотной стороне Карты.

При обнаружении факта проведения несанкционированной Вами операции незамедлительно обратитесь в контакт-центр Банка по телефону с последующим личным обращением в офис Банка.

* + 1. Перед поездкой за рубеж или в другой город, рекомендуем Вам заранее проверить работу Карты в банкомате и убедиться в достаточности средств на Карте, а также не заканчивается ли срок ее действия.

В случае если Вы планируете выезд в страны повышенного риска, перечисленные в разделе 5 настоящей Памятки, рекомендуем Вам обратиться в Банк по телефону контакт-центра Банка для снятия ограничения на использование Карты в данной стране.

Не забудьте восстановить ограничения после возвращения из поездки.

* + 1. Сохраняйте Ваш экземпляр Договора и приложения к нему в течение всего срока действия Договора, а также не менее 3 (Трех) лет со дня его прекращения.
		2. Запомните или запишите номер телефона Банка, указанный на оборотной стороне карты, и последние четыре цифры номера Карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде. Эта информация может Вам понадобиться для оперативной блокировки Карты в случае ее утери.
		3. Не сообщайте третьим лицам персональные данные, реквизиты Карты, ПИН-код, пароли доступа к ресурсам Банка по управлению счетом Карты, историю операций, совершенной по Карте через сеть Интернет, эти данные могут быть доступны мошенникам и использоваться для компрометации.
	1. **Способы пополнения Карты[[7]](#footnote-8)**

Пополнить Карту можно6 несколькими способами:

* через кассу в любом дополнительном офисе Банка, ПАО Банк «ФК Открытие», ОАО Банк «Петрокоммерц»;
* через банкомат с функцией приема наличных, принадлежащие Банку, ПАО Банк «ФК Открытие», ОАО Банк «Петрокоммерц» и банкам, входящим в Объединенную расчетную систему (ОРС);
* через терминалы самообслуживания «Элекснет» и терминалы платежного сервиса QIWI;
* через кассы в торговых/сервисных организациях.

Пополнение Карты осуществляется в сетях «Евросеть», «Эльдорадо», «Техносила», «Альттелеком», «Связной», «Домо», «Спринтнет» и других, поддерживающих услугу[[8]](#footnote-9);

* безналичным переводом со счета в другом банке;
* через электронный кошелек Яндекс.Деньги и WebMoney.
1. **Рекомендации при совершении операций с использованием Карты в банкомате**
	1. **Общие рекомендации по выбору банкомата**
		1. Старайтесь пользоваться теми банкоматами, которые Вам хорошо известны. Старайтесь осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в государственных учреждениях, отделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
		2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-кода 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.
	2. **Меры предосторожности при использовании банкомата**
		1. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств (накладок), расположенных в месте набора ПИН-кода и в месте (прорезь), предназначенном для приема Карт. В случае если клавиатура или место для приема Карт банкомата покажутся Вам подозрительными, воздержитесь от использования Карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях работникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.
		2. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с Картой в банкоматах. Не набирайте ПИН-код на виду у третьих лиц и не позволяйте себя отвлечь (не пользуйтесь также мобильным телефоном) при проведении операции с банкоматом.
		3. Набирайте ПИН-код таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, в том числе стоящие за вами в очереди к банкомату, не смогли его увидеть. При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру рукой.
		4. Будьте внимательны при вводе ПИН-кода. Помните, что если Вы введете ПИН-код неверно три раза подряд, Карта будет заблокирована и ее дальнейшее использование станет невозможным до разблокирования.
		5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат (возможно, Вы вставляете ее не той стороной). Если все же Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
		6. Инструкции по пользованию банкоматом будут последовательно появляться на его экране. Рекомендуем использовать банкомат, интерфейс и инструкции которого представлены на понятном Вам языке.
		7. Дождитесь возврата Карты и заберите ее из устройства. Если Вы не заберете Карту из приемного устройства банкомата в течение 20-40 секунд после возврата Карты (время зависит от настроек конкретного банкомата), в целях безопасности Карта может быть задержана банкоматом как забытая.
		8. В момент получения денежных средств не отвлекайтесь на телефонные звонки и разговоры, чтобы не стать жертвой мошеннических действий. Дождитесь выдачи денег, заберите и пересчитайте их. В случае если Вы не заберете деньги в течение 20-40 секунд после выдачи в целях безопасности деньги могут быть задержаны банкоматом как забытые. Возьмите распечатанную квитанцию при ее запросе.
		9. Если при проведении операций банкомат не возвращает Карту или не выдает денежные средства, следует немедленно, не отходя от банкомата, позвонить в обслуживающую банкомат организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также незамедлительно обратиться в Банк по телефону контакт-центра Банка и следовать инструкциям работника Банка. Особенно осторожно необходимо относиться к предложениям помощи со стороны незнакомых лиц в случае некорректной работы банкомата. Как правило, таким образом действуют мошенники.
		10. 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» или «Cancel», и дождаться возврата Карты
		11. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по Карте.

**Важно!**

* При использовании Карты в банкомате возможно взимание комиссии. Комиссия, установленная Банком, отражена в тарифах Банка. Дополнительно за совершение операции в банкомате может взимать комиссию организация – владелец банкомата.
* Размер комиссии, установленный организацией – владельцем банкомата и взимаемый ею в дополнение к комиссиям Банка, Вы можете уточнить в организации – владельце банкомата. На территории Российской Федерации информация о такой комиссии должна[[9]](#footnote-10) до подтверждения Вами операции выводиться на экран банкомата и по итогам проведения операции отражаться в квитанции (чеке) банкомата.
1. **Рекомендации при использовании Карты для безналичной оплаты товаров и услуг**
	* 1. Не используйте Карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия. Не передавайте Карту другому лицу, за исключением кассира, при ее использовании в качестве средства платежа. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на Карте, и данных самой Карты. Действия кассира с Вашей Картой должны быть у Вас на виду.
		2. Кассир торгового/сервисного предприятия может потребовать предъявления документа, удостоверяющего Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по Карте. Также от вас могут потребовать подписать чек и/или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть (например, прикройте клавиатуру для ввода ПИН-кода другой рукой).
		3. При совершении операции проверяйте правильность суммы и валюты, указанной на чеке (слипе). Поставив подпись на чеке, Вы соглашаетесь со списанием указанной на нем суммы с Вашей Карты. Не забудьте получить копию оформленного чека. В ряде зарубежных стран при оплате Картой, выпущенной в России, некоторые торговые точки автоматически формируют чек в рублях РФ. Как правило, на данном чеке мелкими буквами написано, что за конвертацию взимается комиссия и что Вы вправе потребовать оплату в валюте страны пребывания, например в евро. Использование рублей в качестве оплаты картой за рубежом повлечет за собой дополнительные расходы, так как сумма будет конвертироваться минимум дважды, сначала из рублей в местную валюту или доллары, а затем в Банке, при осуществлении операции по счету. Проверяйте по чеку валюту оплаты и, при несогласии, требуйте провести оплату товара в местной валюте.
		4. В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции, требуйте отмены операции, получите чек с отменой операции.

Если при проведении операции использовался импринтер (механическое (без проведения электронной авторизации) устройство копирования (перенесения) рельефных данных Карты на чек (слип)) убедитесь в том, что торговым/сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек (слип).

* + 1. В случае если при попытке оплаты Картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по счету Карты.
		2. Сохраняйте все чеки (слипы). Не выбрасывайте чеки (слипы), на которых отображен полный номер Карты.

Банк рекомендует сохранять чеки (слипы) в течение трех лет с даты проведения операции с использованием Карты или ее реквизитов.

* + 1. В случае изъятия Карты в торговой сети или пункте выдачи наличных требуйте документ, подтверждающий изъятие (акт, справка, иной документ), с указанием даты, времени и причины изъятия, наименования и адреса места изъятия Карты, а также незамедлительно позвоните в Банк и следуйте инструкциям работника Банка.
1. **Рекомендации при совершении операций с использованием реквизитов Карты через сеть Интернет**
	* 1. Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о Карте. Безопасные веб-сайты отмечаются, обычно, значком в виде закрытого замочка. Также настоятельно рекомендуем до совершения покупки проверить (с помощью поисковых сервисов Интернет) наличие негативной информации по Интернет магазину, в котором Вы планируете покупку.
		2. Обязательно убедитесь в правильности адресов Интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для совершения мошеннических операций.
		3. Рекомендуем совершать покупки только с собственного компьютера (иного устройства, для доступа к сети Интернет; далее – компьютер) в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и информации о Карте. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуем сохранять на нем персональные данные и другую информацию. После завершения процесса покупок рекомендуем очистить все данные в браузере компьютера (кэш, сохраненные поля форм, и т.д.).
		4. 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.

Если Вы получили через сеть Интернет электронное сообщение от Банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и (или) реквизиты Карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, данных Вашей Карты, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно имеет место попытка мошенничества с использованием Ваших персональных данных и (или) реквизитов Карты для проведения несанкционированных операций. Во избежание компрометации Карты и ПИН-кода к ней, ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код Карты другим лицам, в том числе работникам банков (включая Банк России), и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

* + 1. При использовании Карты для оплаты в сети Интернет от Вас могут потребовать[[10]](#footnote-11) ввести следующие данные:
* номер Карты;
* срок действия Карты;
* имя и фамилия в латинской транслитерации, указанные на лицевой стороне Карты (в отдельных случаях имя и фамилия могут не указываться на Карте, в таком случае следует ввести имя и фамилию латинскими буквами в соответствии с общепринятыми правилами транслитерации);
* специальный защитный код (CVV2/CVC2/ПКК2), состоящий из 3 цифр, указанный на оборотной стороне Карты в правой части полосы для подписи или справа от нее (на Карте Visa Virtuon данный код нанесен на лицевую часть Карты в правой части Карты).
* **Важно:** требование указания других сведений о Карте (ПИН-код, кодовое слово, пароли для использования в Интернет-банке) свидетельствует о попытке совершения мошеннических действий с Картой.

Операции по Картам Банка в сети Интернет без ввода кода CVV2/CVC2/ПКК2 запрещены по всем Картам, за исключением Карт Visa Virtuon и карт, выпущенных по совместной программе с WebMoney. Данное ограничение может быть отменено Банком для некоторых операций и магазинов.

Покупки через платежную систему PayPal разрешены для всех типов Карт с ограничениями по сумме и количеству операций в день ($2000, 5 операций).

* специальный одноразовый пароль (one time password – OTP) в рамках технологии двухфакторной аутентификации (Verified by VISA / Master Card Secure Code).

Банк предоставляет возможность получения OTP всем держателям, зарегистрировавшим в Банке номер телефона сотовой связи в рамках услуг SMS-инфо и (или) Интернет-банк, посредством направления Банком на указанный номер SMS-сообщения, содержащего OTP.

Услуга направления OTP предоставляется Банком бесплатно.

Если ранее Вы не предоставляли в Банк информацию о номере телефона сотовой связи для получения OTP, Вам следует подключить одну из указанных услуг (SMS-инфо, Интернет-банк) в банкомате Банка или в любом отделении Банка.

Если Вы ранее подключили одну из указанных услуг (SMS-инфо, Интернет-банк), но ОТР на Ваш номер телефона сотовой связи не поступают, обратитесь в отделение Банка для проверки информации о зарегистрированном номере телефона сотовой связи и его изменении (при необходимости).

Использование технологии Verified by VISA / Master Card Secure Code с подтверждением операций в сети Интернет посредством OTP повышает безопасность операций и снижает Ваши финансовые риски. Более подробную информацию по данному вопросу Вы можете узнать на сайте Банка.

Мошенники часто используют различные приемы и методы социальной инженерии для того, чтобы узнать OTP (одноразовый пароль, полученный Вами по СМС). Никогда и никому не сообщайте одноразовый пароль, полученный Вами от Банка. Сотрудник Банка ни при каких условиях не будет запрашивать у Вас одноразовый пароль. Если Вам звонит неизвестное лицо и представляется сотрудником службы безопасности Банка или ,Банка России и при этом просит Вас произнести одноразовый пароль, который Вы получили по СМС или в офисе Банка – это точно мошенник. Не сообщайте мошенникам никакой информации, а позвоните в Банк по телефонам, указанным на Вашей карте и сообщите о попытке мошенников получить информацию о Вашей карте.

**БАНК НИКОГДА НЕ ЗАПРАШИВАЕТ У КЛИЕНТОВ ИНФОРМАЦИЮ, ПОЛУЧЕННУЮ КЛИЕНТОМ ПО СМС. ТАК ПОСТУПАЮТ ТОЛЬКО МОШЕННИКИ,**

* + 1. Для оплаты покупок в Интернете рекомендуем использовать отдельную Карту, предназначенную только для этой цели.

Денежные средства на нее рекомендуется переводить непосредственно перед совершением покупки (например, через Интернет-банк) и в минимально необходимом объеме.

Банк рекомендует Вам использовать специальную Карту Visa Virtuon[[11]](#footnote-12), предназначенную исключительно для оплаты товаров и услуг в сети Интернет. Использование данной Карты и установление по ней лимитов использования средств существенно ограничит риски для Вас при оплате товаров и услуг через Интернет. Для выпуска Карты просим Вас обратиться в любое отделение Банка.

Карта Visa Virtuon позволяет оплачивать покупки и в тех Интернет-магазинах, где не требуется ввода контрольного кода CVV2/CVC2.

* + 1. В целях обеспечения Вашей финансовой безопасности Банк может ограничить или запретить проведение транзакций по оплате товаров и услуг на Интернет-ресурсах, по которым Банк располагает информацией о вероятности попытки мошеннических действиях, возможности компрометации персональных данных клиента и/или реквизитов Карты, возможной причастности к мошенническим действиям.
1. **Ограничения при совершении операций с использованием Карты или ее реквизитов**

В целях снижения рисков возможного мошенничества по операциям, совершаемым с использованием Карты, Банк в соответствии с внутренними регламентными документами, а также в соответствии с рекомендациями платежных систем устанавливает следующие типы ограничений, размер которых может меняться в зависимости от анализа и оценки рисков в регионах присутствия Банка:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид ограничений** | **Размер ограничения** |
| Ограничение на выдачу наличных (в день):1. в устройствах Банка
2. в кассе Банка (с использованием POS-терминалов)
 | 1. 10 000 долларов США\*
2. 20 000 долларов США\*
 |
| Ограничение на выдачу наличных в устройствах других банков(в месяц) | 10 000 долларов США\* |
| Ограничение на перевод с Карты на Карту в банкоматах Банка(на одну операцию) | 30 000 рублей\* |
| Ограничение на перевод с Карты на текущий счет в Интернет-банке (в месяц) | 600 000 рублей /20 000 долларов США / 20 000 Евро |
| Ограничение на перевод с Карты на текущий счет или на Карту (кроме переводов с Карты в банкомате) | 350 000 рублей\* в день;600 000 рублей\* в месяц |

\* или эквивалент по курсу Банка России на день проведения операции.

Международными платежными системами установлено ограничение на выдачу наличных денежных средств в устройствах других банков в размере 10 тысяч долларов США в месяц (или эквивалента данной суммы в другой валюте по курсу Банка России на дату совершения операции). Указанный лимит может быть изменен для проведения разовой операции получения наличных денежных средств в конкретный день с предварительным уведомлением платежной системы. Для этого Вам необходимо уведомить службу авторизации Банка о предполагаемой сумме и точной дате снятия по телефону контакт-центра Банка или письменно не позднее, чем за два дня до проведения операции.

При выпуске Карты VISA Virtuon устанавливается лимит расходования средств в сумме, эквивалентной 500 долларов США по всем операциям в течение календарного месяца. При этом расчет размера использованного лимита ведется в рублях по курсу Банка России на день совершения операции.

По транспортной Карте «Экспресс Кард»[[12]](#footnote-13) при выпуске установлено ограничение по общей сумме расходных операций (покупки и получение наличных) в размере 20 долларов США в месяц (или эквивалент этой суммы в другой валюте по курсу Банка России на день совершения операции).

Вы можете изменить вышеуказанные ограничения, позвонив в контакт-центр Банка.

Также по Вашему желанию на основании письменного заявления, предоставленного в офис Банка, может быть установлен лимит на общую сумму операций покупок в предприятиях торговли и сервиса (дневной, месячный), лимит на общую сумму снятия наличных (дневной, месячный), общий лимит на все расходные операции по Карте (дневной, месячный), а также лимит на количество операций (в месяц, в день).

В связи с высоким уровнем риска в ряде стран Банком по умолчанию Банком установлены ограничения по снятию наличных денежных средств по Картам в следующих странах[[13]](#footnote-14):

Австралия, Камбоджа, Китай (включая юрисдикцию Гонконга), Индонезия, Япония, Лаос, Малайзия, Монголия, Мьянма, Филиппины, Республика Корея, Сингапур, Шри Ланка, Таиланд, Вьетнам, США, Мексика, Канада, страны Карибского бассейна, Индия.

Ограничения установлены по количеству транзакций (не более трёх в сутки) на общую сумму не более 400 (Четырёхсот) долларов США (или эквивалент этой суммы в другой валюте по курсу Банка России на день совершения операции).

Если Вы планируете посещение данных стран и использование Карты Банка на их территории, Вы можете временно отменить установленные ограничения, позвонив в контакт-центр Банка и сообщив планируемые даты и страну пребывания.

Напоминаем Вам, что в соответствии с условиями Договора и в целях обеспечения Вашей финансовой безопасности Банк вправе ограничить вплоть до полной блокировки возможность совершения расходных операций с использованием Карты.

1. **Помощь в нештатных ситуациях**

Если имеются предположения о получении посторонними лицами информации о Карте, ПИН-коде, персональных данных, позволяющей совершить неправомерные действия с денежными средствами на Карте, а также, если Карта была утрачена (даже на время), необходимо немедленно обратиться в Банк и следовать указаниям работника Банка. До момента обращения в Банк Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Карты. При обращении в Банк Вам необходимо назвать Ваше кодовое слово, указанное Вами в заявлении на выпуск Карты, и персональные данные. Кодовое слово используется в интересах Вашей безопасности как пароль для того, чтобы работник Банка смог убедиться, что именно Вы являетесь владельцем данной Карты.

1. **Контактная информация**

ПАО Банк «ФК Открытие»

Контакт-центр:

8-800-700-787-7 (для звонков по России бесплатно)

+7 (495) 787-787-7 (для звонков из-за рубежа)

info@openbank.ru

[www.Open.ru](http://www.openbank.ru)

При невозможности **связаться с Банком, например, для блокирования Карты при нахождении за рубежом, а также для экстренного решения других возникших непредвиденных ситуаций, Вы также можете обратиться в Международную платежную систему, логотип которой нанесен на Вашу Карту:**

Visa Incorporated ®

+7 (495) 363-2400 (только для звонков из Москвы и Санкт-Петербурга, звонок оплачивается по тарифам оператора связи)

+1 -303-967-1096 (звонок оплачивается по тарифам оператора связи)

<http://www.visa.com.ru>

MasterCard WorldWide ®

+1-800-627-8372 (для звонков из США, звонок оплачивается по тарифам оператора связи)

+1-636-722-7111 (для звонков за пределами США, звонок оплачивается по тарифам оператора связи)

consumer\_inquiries@mastercard.com

http://www.mastercard.com/ru

Платежная система «Мир»

Контакт-центр:

8-800-500-00-05 (для звонков по России бесплатно)

+7 (495) 705-99-77 (для звонков из-за рубежа)

info@nspk.ru

[www. nspk.ru](http://www.openbank.ru)

1. Настоящая Памятка действительна также для банковских предоплаченных карт. [↑](#footnote-ref-2)
2. Информация в настоящей Памятке представлена по состоянию на 2015 год.

Настоящая Памятка является справочно-информационным материалом и не является частью договора. За дополнительными разъяснениями Вы можете обратиться к работникам ПАО Банк «ФК Открытие». [↑](#footnote-ref-3)
3. По тексту Памятки при упоминании «Карта» подразумевается как банковская расчетная, так и банковская предоплаченная карта, если иное специально не указано по тексту Памятки. [↑](#footnote-ref-4)
4. Некоторые Карты, выпускаемые Банком, не предусматривают оформление (выпуск, выдачу, использование) ПИН-кода. [↑](#footnote-ref-5)
5. За исключением банковской предоплаченной карты, возможность передачи которой третьим лицам определена соответствующим Договором Банка и клиента, оформившего такую Карту. [↑](#footnote-ref-6)
6. По отдельным тарифам Карты выпускаются с ПИН-кодом в ПИН-конверте. При получении ПИН-конверта убедитесь, что конверт, в котором содержится ПИН-код, не имеет признаков вскрытия. В противном случае необходимо сразу же сообщить об этом работнику Банка, выдающему ПИН-конверт и отказаться от его получения. [↑](#footnote-ref-7)
7. Если возможность пополнения Карты предусмотрена Договором. [↑](#footnote-ref-8)
8. Услуга предоставляется ООО НКО «Рапида». Получить информацию об адресах пунктов приема платежей возможно по телефонам 8-800-555-444-1 (кроме звонков из г. Москвы, звонок по России бесплатный), 8 (495) 363-22-80 (для звонков из г. Москвы, звонок оплачивается по тарифам оператора связи). [↑](#footnote-ref-9)
9. Согласно требованиям Федерального закона от 02 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности». [↑](#footnote-ref-10)
10. Требование ввода данных (всех или отдельных из указанных) определяется регламентом работы платежного сервиса сайта в сети Интернет, на котором инициируется операция с использованием реквизитов Карты. [↑](#footnote-ref-11)
11. Оформление банковских предоплаченных карт типа Visa Virtuon не предусмотрено. [↑](#footnote-ref-12)
12. Оформление банковских предоплаченных карт типа «Экспресс Кард» не предусмотрено. [↑](#footnote-ref-13)
13. Список стран может быть изменен Банком без дополнительного предварительного уведомления. Актуальный список размещается Банком на сайте Банка в сети Интернет. [↑](#footnote-ref-14)