

Ваша финансовая безопасность

Уважаемые клиенты!

Своевременно информируйте Банк об изменении номера мобильного телефона, зарегистрированного в ИНГ Банке для получения СМС-уведомлений. СМС-уведомления позволяют вам оперативно реагировать на попытки несанкционированного доступа к счетам Вашей банковской карты.

ИНГ Банк считает обеспечение информационной безопасности одной из главных задач при работе со своими клиентами. Технологии хранения и обработки персональной информации клиентов, используемые ИНГ Банком, соответствуют требованиям российских регуляторов и международных платёжных систем.

С октября 2012 года ИНГ Банк перешёл на выпуск микропроцессорных (чиповых) банковских карт, имеющих более высокий уровень защиты от копирования, чем карты с магнитной полосой.

Для обеспечения минимизации возможного ущерба от мошенничества, банковские карты выпускаются с предустановленными ограничениями (лимитами) на операции покупки и снятия наличных (которые Вы можете изменить по своему усмотрению).

Тем не менее, обращаем Ваше внимание на то, что безопасность использования банковских карт во многом зависит от осведомлённости владельца пластиковой карты о возможных угрозах и его ответственного отношения к соблюдению правил пользования картой.

Пожалуйста, внимательно прочитайте материалы раздела перед тем как пользоваться Вашей картой. Напоминаем Вам, что сохранность Ваших средств зависит, в том числе и в немалой степени, от Вашего ответственного отношения к вопросам обеспечения защиты Вашей персональной информации при использовании банковской карты.

1. Общие рекомендации по мерам безопасности.

ИНГ Банк выпускает пластиковые карты международной платёжной системы VISA, которые являются инструментом доступа к денежным средствам, находящимся на Ваших банковских счетах, поэтому отношение к их использованию и хранению должно быть аналогично отношению к наличным денежным средствам. Чтобы использование банковских карт было удобным и приятным (карты платёжной системы VISA принимаются к оплате в большинстве стран мира), а Ваши денежные средства оставались в сохранности, просим Вас обратить внимание на следующие простые правила и рекомендации:

1. Храните карту вне доступа третьих лиц, не передавайте карту и/или не сообщайте информацию о своей банковской карте (номер – 16 цифр на лицевой стороне карты, срок её действия, код безопасности – 3 цифры, указанные на полосе для подписи на оборотной стороне карты) 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.
2. Проявляйте аккуратность при хранении и вводе ПИН (не храните его вместе с банковской картой). 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 не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты. Это снизит риск несанкционированного использования банковской карты 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. Всегда имейте при себе контактные телефоны круглосуточной службы поддержки владельцев банковских карт («горячей линии») ИНГ Банка 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. Телефон «горячей линии» указан на оборотной стороне банковской карты.

7. С целью уменьшения потерь от неправомерных действий по снятию денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте.
8. Будьте бдительны при получении электронных писем или СМС-сообщений якобы от имени ИНГ Банка (например, о блокировке карты или каких-либо платежах), особенно если они содержат ссылки или номера телефонов для связи, отличные от телефонов на оборотной стороне Вашей карты. Не следуйте по ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки на сайт ИНГ Банка), т.к. они могут вести на мошеннические сайты. Не сообщайте никакой информации о себе и Ваших картах позвонившим лицам. При возникновении подозрений звоните в Банк по телефонам «горячей линии», которые указаны на оборотной стороне банковской карты. Помните о том, что информация о коде безопасности карты (CVV2), ПИН никогда не запрашивается сотрудниками Банка!
9. В целях информационного взаимодействия с ИНГ Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.
10. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц. В случае, если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в ИНГ Банк и следовать указаниям сотрудника Банка.
11. Используйте услугу **«СМС-банкинг»** (услуга платная, размер платы уточняйте в разделе «Услуги для сотрудников корпоративных клиентов») или ее бесплатный аналог с базовым функционалом - сервис **«СМС-информирование»** для контроля операций по своим банковским картам. Оперативное получение СМС-уведомлений по операциям с Вашей банковской картой и возможность моментальной самостоятельной блокировки банковской карты (доступно только пользователям услуги «СМС-банкинг»), без телефонного звонка в ИНГ Банк, позволит Вам своевременно отреагировать на несанкционированный доступ к карточному счету.
12. При совершении операций с использованием банковских карт в торгово-сервисных предприятиях (ТСП) или банкоматах таких стран, как Украина, Болгария, Таиланд, США, Бразилия, Турция существует высокая вероятность того, что данные карты и ПИН станут доступны мошенникам без ведома держателя карты. Поэтому после посещения этих стран рекомендуется по возможности установить минимально необходимый Вам суточный лимит расходования по карте. В целях снижения потерь рекомендуется установление удобного Вам суточного лимита расходов по всем Вашим картам, в том числе при использовании их на территории Российской Федерации. Для изменения суточного лимита на выдачу наличных или оплату товаров/услуг Вам достаточно позвонить в Банк по телефонам «горячей линии». Лимит изменяется в режиме «он-лайн».
13. Защиту карты от подделки обеспечивает наличие на карте встроенного чипа. Учитывая, что в таких регионах как Россия, СНГ, Европа и Канада, платежными системами предусмотрены требования обслуживать карту в терминалах и банкоматах по чипу, риск потерь в результате совершения операций с использованием на территории данных стран минимален.
14. Банк ограничивает операции получения наличных в банкоматах стран Азиатско-Тихоокеанского региона и США (подробнее об ограничениях совершения операций в разделе «Особенности обслуживания карт в отдельных странах»), но предоставляет Вам возможность отменить данный запрет для Вашей карты на определенный период времени. Для отмены установленных по умолчанию ограничений необходимо позвонить в ИНГ Банк по телефонам «горячей линии» и информировать о намерении совершать операции получения наличных в банкоматах указанных стран и периоде времени, в течение которого это ограничение отменяется.
15. Не реже раза в месяц получайте выписку по Вашим счетам в отделении ИНГ Банка или оформите заявление о ежемесячном предоставлении ее Вам по электронной почте (комиссия за данную услугу не взимается). Из-за специфики проведения расчетов через платежные системы, только из выписки можно узнать полную информацию об операциях по счету. Эта информация позволит Вам своевременно заявить в Банк о несогласии с операцией (например, в случае повторного списания средств по ранее уже оплаченной Вами операции). Воспринимайте СМС-уведомления об операциях только как дополнительный источник информации.
16. Не отключайте без необходимости Ваш мобильный телефон, на который должны приходиться СМС-уведомления об операциях! При смене номера мобильного телефона не

забудьте незамедлительно уведомить об этом ИНГ Банк. Замена номера мобильного телефона для целей уведомления клиента об операциях по банковской карте производится при личном обращении клиента (с паспортом) или подачей подписанного клиентом заявления в ИНГ Банк.

2. Особенности обслуживания карт в отдельных странах.

ИНГ Банк выпускает микропроцессорные банковские карты с высокой степенью защиты от подделки и мошеннических операций, которая обеспечивается за счет встроенного микропроцессора (чипа).

Чип, как основной элемент защиты, позволяет Банку эффективно выявлять незаконные операции с использованием поддельной банковской карты и запрещать их выполнение, предотвращая потерю денежных средств. Для повышения безопасности использования банковских карт ИНГ Банк также использует систему мониторинга операций, учитывающую характерные признаки мошенничества, которые были выявлены в ходе анализа случаев несанкционированного пользования банковской картой или по информации от международных платежных систем.

Таким образом, в ходе проведения тех или иных операций с использованием банковских карт системой мониторинга ИНГ Банка могут накладываться ограничения, если проводимая операция распознается системой как подозрительная. Особое внимание уделяется операциям с использованием банковских карт в рискованных странах и регионах, таких как США и странах Азиатско-Тихоокеанского региона. В силу того, что в данных регионах не распространены защищенные чиповые технологии, здесь часто фиксируются факты совершения операций с использованием поддельных банковских карт в банкоматах (особенно характерно для Таиланда и США).

Установленные системой мониторинга Банка ограничения на использование банковской карты для получения наличных в банкоматах могут быть отменены владельцем банковской карты при обращении по телефонам «горячей линии». В целях минимизации неудобств при пользовании банковской картой настоятельно рекомендуем Вам информировать ИНГ Банк о сроках своего пребывания в перечисленных рискованных регионах заранее.

Просим Вас отнестись к данным мерам с пониманием, так как они обусловлены заботой о безопасности Ваших денежных средств!

США

В отличие от большинства других стран, в США банковские карты обслуживаются преимущественно по магнитной полосе. Терминалы и банкоматы, способные обслуживать Вашу банковскую карту по чипу, на текущий момент остаются редкостью. Таким образом, чип как основной элемент защиты против мошенничества практически не работает в США, что приводит к увеличению рисков проведения по банковской карте мошеннических операций.

В связи с резким увеличением в настоящее время мошеннической активности на территории США и в целях обеспечения безопасности Ваших денежных средств ИНГ Банк ограничивает операции получения наличных в банкоматах в США.

Для получения наличных в банкоматах в США необходимо информировать ИНГ Банк о сроках своего пребывания в США по телефонам «горячей линии».

Страны Азиатско-Тихоокеанского региона

В связи с большим количеством зафиксированных случаев использования поддельных банковских карт при совершении операций в банкоматах на территории стран Азиатско-Тихоокеанского региона, эти операции могут временно ограничиваться системой мониторинга Банка (до подтверждения операций клиентом).

Если Вы намерены пользоваться банковской картой для получения наличных в банкоматах стран Азиатско-Тихоокеанского региона настоятельно рекомендуем Вам информировать ИНГ Банк о сроках своего пребывания в данном регионе по телефонам «горячей линии».

3. Меры безопасности при использовании банкоматов.

При совершении операций в банкоматах соблюдайте следующие рекомендации:

1. Старайтесь пользоваться одними и теми же банкоматами, установленными в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, отделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах и т.п.), которые Вам хорошо известны.
2. В случае необходимости использовать новый банкомат, выбирайте хорошо освещенный и установленный в удобном месте.
3. Прежде чем подойти к банкомату, осмотрите окружающее пространство. В случае нахождения поблизости подозрительных людей, воспользуйтесь другим банкоматом.

4. Перед тем как подойти к банкомату, достаньте свою карточку и держите ее в руках. Не открывайте бумажник, кошелек, сумку, барсетку непосредственно около банкомата или в очереди к нему.
5. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
6. Перед использованием банкомата осмотрите его внешний вид. 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.
7. Будьте особенно осторожны, если кто-то посторонний предлагает Вам около банкомата помощь, даже если у Вас застряла карточка или возникли проблемы с проведением операции. Не набирайте ПИН на виду у «помощника», не позволяйте себя отвлечь, т.к. в этот момент мошенники могут забрать из банкомата Вашу карточку или выданные денежные средства.
8. Если у банкомата за Вами находится очередь, убедитесь, что никто не может увидеть Ваш ПИН.
9. При вводе ПИН находитесь как можно ближе к банкомату, вводите ПИН средним пальцем руки (при этом, ладонь руки оказывается раскрытой и злоумышленнику гораздо сложнее увидеть, какие кнопки Вы нажимаете), второй рукой закрывайте клавиатуру от постороннего обзора.
10. Вводите ПИН только после того как банкомат попросит Вас об этом.
11. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карточку в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
12. Всегда сохраняйте все распечатанные банкоматом квитанции.
13. Если Вам кажется, что банкомат работает неправильно, нажмите кнопку «отмена», заберите свою карточку и воспользуйтесь другим банкоматом. Если проблемы возникли после момента ввода запрошенной суммы, не отходите от банкомата до тех пор, пока не убедитесь в завершении операции, отказе в выдаче или в появлении на экране приглашения провести новую операцию.
14. После получения денежных средств, пересчитайте банкноты полистно, убедитесь в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождитесь выдачи квитанции при ее запросе, положите наличность и карточку в бумажник, кошелек, сумку и т.п. и только после этого отходите от банкомата.
15. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
16. Обратитесь в ИНГ Банк и установите ежедневный лимит снятия наличных денежных средств. Если Вам понадобится снять сумму, превышающую разрешенную, всегда можно позвонить в банк по телефонам «горячей линии» и повысить лимит.
17. Подключитесь к системе информирования об операциях, совершённых с использованием банковской карты, по мобильному телефону при помощи СМС-уведомлений. Это позволит сразу же узнать о несанкционированной Вами операции.
18. Если при проведении операций с использованием банковской карты 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 ИНГ Банк и далее следовать инструкциям сотрудника Банка.
19. Относитесь к хранению карточки также как Вы относитесь к хранению наличных денежных средств.
20. Если в результате какой-либо подозрительной ситуации Вам показалось, что Ваш ПИН стал известен посторонним людям, обратитесь в ИНГ Банк для блокировки и перевыпуска карты.

С уважением,

ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) АО