

Сигурност и защита за Вашите карти

Банковите карти на Те Дже Зираат Банкас-клон София Ви предлагат лесен и удобен начин да си купите по всяко време всичко от което се нуждаете. Следващите съвети ще Ви помогнат да управлявате плащанията си или тегленията на необходимите Ви средства чрез Вашата карта максимално сигурно и защитено, ползвайки лесни предпазни мерки, които биха ви спестили бъдещи неудобства.

**След като получите новата си карта**

Подпишете се върху панела за подпис на гърба на Вашата карта. Подписа Ви трябва да е идентичен с този в документа Ви за самоличност.

Запомнете ПИН кода на картата си и унищожете плика с автоматично генерирания ПИН код, който Ви е предоставен заедно с картата. В случай, че не можете да го запомните може да го смените с нов удобен за Вас 4-тири цифрен код.

Запишете телефоните за връзка на Банката, както и номера на картата Ви на отделно място и ги съхранявайте винаги разделени от самата карта. В случай, че изгубите картата си или тя бъде открадната ще можете да сигнализирате незабавно и да изискате блокирането ѝ.

Банковата си карта може да ползвате само лично и не бива да я предоставяте за ползване от други лица, включително и на членове на семейство Ви или на приятели. В случай, че желаете да предоставите достъп до средствата по картовата Ви сметка и на друго лице може да заявите за него допълнителна карта с неговото име и данни.

С цел максимална сигурност и контрол при ползването на картата си имате възможността да заявите и ползвате следните услуги, които Банката Ви предоставя:

- 1) SMS известяване** за извършени трансакции с карта. Известяването става в момента на извършването на трансакцията.
- 2) Мобилно приложение *MOBB*** → приложение за "smart-phone", което виртуализира Вашите банкови карти и Ви позволява да ги контролирате, когато сте в движение. С *MOBB*, вие можете да отключвате и заключавате Вашата карта лесно и по всяко време. Когато картата Ви е заключена, тя не може да бъде използвана не само чрез *MOBB*, но и за теглене на пари в брой от банкомат, за покупки в търговските обекти или за трансакции в Интернет. Картата Ви може да бъде използвана, само когато я отключите. По този начин имате пълен контрол върху нейното ползване.

В случай, че изгубите или откраднат мобилния Ви телефон, няма опасност от злоупотреба с Вашите карти. Данните от тях се пазят в системата на БОРИКА, а не в мобилния Ви телефон. Достъпът до приложение *MOBB* е защитен с парола, известна само на Вас.

Третирайте Вашата карта и информацията за нея, както всички важни документи във Вашия дом, и ги съхранявайте на сигурно място.

Върху картата Ви са изписани характеризиращите я данни като номер на карта, дата на валидност, банка-издателя (върху лицевата страна) и CVC код (до лентата за подпис на гърба на картата → изисква се при плащания в Интернет или резервация чрез телефон).

Съхранявайте POS и ATM разписките и касовите бележки от покупки Ви → сравнете ги с ежемесечното Ви банково извлечение за движението, регистрирано по банковата Ви сметка.

Ако не си спомняте някоя от сумите по извлечението Ви или според Вас е неправилна, незабавно се свържете с Банката.

**Съхранявайте ПИН кода си**

ПИН кодът е средство за идентификация Ви при ползването на картата и в тази връзка е важно, както картата, така и ПИН да бъдат добре съхранявани, тъй като чрез тях се осъществява достъпа до средства Ви в Банката.

ПИН кодът към картата Ви има *строго личен характер, известен е само на Вас и не трябва да бъде съобщаван* на други лица, дори и това да са членовете на семейството Ви. Всеки ПИН код се използва само с картата, за която е определен и само Вие можете да го примените или да го знаете.

От съображения за сигурност и с цел ограничаване на възможността от узнаване или неправомерно ползване на ПИН кода Ви от други лица следва да го променяте *поне веднъж месечно* // или // извършвайте *регулярно промяна на своя ПИН код в разумен период от време*.

Промяната на ПИН кода можете да извършите чрез Банкомат (на територията на страната), като въведете нова цифрова комбинация, известна само на Вас. Препоръчително е да не използвате *поредни цифри* или *лесно разгадаеми номера*, като рождената ви дата, номера на телефона ви, на лекия ви автомобил и др.

Въвеждането на ПИН код в Интернет, при e-mail кореспонденция или каквито и да било други варианти за получаване и изпращане на данни, е *недопустимо*. Единствено при трансакции на банкомат или при плащания с картата Ви чрез ПОС терминал (в случай, че терминала го изисква) е необходимо въвеждане на ПИН код от клавиатурата на съответното терминално устройство.

НЕ трябва да записвате ПИН кода върху картата си или на лист, който държите заедно с картата. НЕ трябва да го съобщава на никого, включително и на служител на Банката или на Полицията.

При въвеждане на ПИН код чрез клавиатурата на съответното терминално устройство е задължително да *закривате с ръка клавиатурата*, така че да не може да бъде видно кои цифри избирате.

В случай, че забравите ПИН кода си е необходимо да посетите клон на Те Дже Зираат Банк и да заявите издаване на нов ПИН код към картата Ви.

**За правилното функциониране на картата Ви и за опазване на характеризиращите я данни Ви препоръчваме:**

Предпазвайте картата си от механични повреди като – огъване, пречупване, надраскване, навлажняване.

Предпазвайте носителите на информация (магнитната лента и чип) от външни електро-магнитни полета, издраскване и други механични повреди.

Не трябва да съхранявате картата си в близост до електрически уреди и електронни устройства, излъчващи електромагнитни полета.

Такива устройства могат да бъдат: *комуникационна и офис техника* (мобилни телефони и радиостанции, компютърна техника, копирни машини и лазерни принтери); *охранителна техника* (стационарни и ръчни детектори за метал); *битовите електроуреди* (микровълнови фурни, перални и миялни машини, хладилна техника и др.); *битова електронна техника* (телевизионни приемници, аудио и видео магнетофони).

В случай, че картата Ви се повреди трябва да я върнете в Банката и да поискате преиздаването ѝ с нова карта.

**Съвети за сигурност когато пътувате в чужбина**

Преди пътуването:

- Проверете валидностния срок на картата си. В случай, че валидността ѝ изтича в периода през който ще бъдете в чужбина се свържете с Банката и изискайте получаване на подновената Ви карта или предварително преиздаване на старата карта.
- Уверете се, че имате достатъчна разполагаема сума от необходимите ви средства в картовата ви сметка
- Направете една „тестова“ трансакция с картата (за плащане в магазин или проверка на салдо от банкомат) за да се уверите, че картата ви е активна и нямате проблем с ползването ѝ.
- Запишете си и съхранете отделно всички важни телефони за връзка с Банката или картовия оператор, както и номера на картата - това ще ви помогне в случай, че имате проблем с картата си.

Докато сте в чужбина:

- Опитайте се да носите картата и парите си в брой разделени.
- В места с концентрация на много хора → внимавайте за принадлежностите си и дръжте вашата чанта, портфейл или друго близо до тялото си.
- Когато плащате с карта си → проверете внимателно отпечатаната върху разписката информация (сумата, номера на картата Ви и др.) преди да се разпишете.
- Запазете POS разписката и всички други документи, свързани с плащането Ви до проверката и сравняването им с месечното извлечение по картата Ви.
- Използвайте услугите на депозитните сейфове в хотела в който сте отседнали.

При извършване на операции с картата, както в страната така и в чужбина, предварително трябва да проверите дали съответният банкомат (търговски обект е обозначен с логото на картовата организация *MasterCard*, съответстваща на логото върху картата Ви).

**Как да се предпазите от проблеми при теглене чрез банкомат**

Преди да изтеглите пари от банкомата огледайте устройството и обстановката наоколо и в случай, че забележите нещо подозрително или необичайно НЕ използвайте този банкомат.

Използвайте банкомати, които са ви познати или са на осветени и защитени места (добре е да са при офиси на банки).

Докато въвеждате ПИН кода си **стоите максимално близо до устройството** и не позволявате на друго лице да Ви наблюдава. **Закривайте с ръка клавиатурата** докато въвеждате ПИН кода си, така че да не може никой да види кои цифри избирате.

Не бива да забравяте картата си в процеп на банкомата. Веднага след подаване на картата от процепа същата трябва да бъде взета.

Дискретно и веднага след като се подадат от процепа на банкомата, вземете и приберете парите си.

Ако установите нещо нередно по време на операцията, може да я откажете чрез натискане на клавиша ОТКАЗ (CANCEL). Трябва да приберете картата си и да отидете на друго устройство.

Ако се разпадне връзката с картовата система или има друг технически проблем, банкоматът може и да не изпълни наредената операция. В случай, че картата Ви е останала в банкомата веднага се свържете с Банката и изискайте блокирането ѝ.

Ако наблизко до устройството стои друго лице и при проблем Ви предлага своята помощ, като например Ви кара да повторите операцията, **въвеждайки пред него ПИН код си**, НЕ бива да му се доверявате! При проблем е важно да се свържете веднага с Банката и при необходимост да изискате блокиране на картата.

Винаги изискайте разписка от терминала за извършената операция. Върху разписката се изписва изтеглената сума и оставащата по картата Ви наличност. След като сте поискал разписка за извършената операция изчакайте разпечатването ѝ и я вземете. Разписката съдържа информация за наличността по сметката ви, затова в случай, че я изхвърляте по-добре би било преди това да я скъсате.



Когато плащате в магазин

При предоставяне на картата за плащане в търговски обект **трябва постоянно да виждате картата си и извършваните от продавача действия с нея.**

След като продавача въведе дължимата от Вас сума в терминала той може да Ви подкани да въведете ПИН кода си (при прочетен чип по картата ПИН кода винаги се изисква). Въведете ПИН кода си като **покривате ръката си и клавиатурата на устройството**, така че **да не се виждат цифрите**, които избирате и не позволявайте никой да наднича през рамото Ви.

Преди да се подпишете върху разписката **проверете сумата на плащането, отпечатана върху нея и данните за картата Ви**. Подписа Ви върху разписката трябва да съответства на подписа върху банковата карта и този от документа ви за самоличност.

POS терминалът разпечатва разписка в два екземпляра. Едната разписка остава за търговеца, а другата следва да бъде предоставена на Вас. Уверете се, че продавача Ви е върнал обратно картата заедно с POS разписката и другите документи по покупката.

Търговецът има право да Ви поиска документ за самоличност, който трябва да му покажете за верификация, че Вие сте лицето, което е изписано върху картата и съответно сте оправомощения ползвател.

Запазете POS разписката и другите документи, свързани с покупката Ви за бъдещи справки, поне до получаване на извлечение от банковата Ви сметка и проверка на отчетените по сметката ви картови трансакции.

С MasterCard PayPass картите на Те Дже Зираат Банкасъ, освен всички традиционни начини за плащане, можете да извършвате и безконтактни плащания в търговските обекти на ПОС терминали, обозначени с някой от следните символи:



Безконтактните плащания се извършват на ПОС терминали в страната и чужбина, само чрез доближаване на картата до обозначеното място, без каквото и да било физически контакт. По този начин имате пълен контрол при плащането, тъй като картата е винаги в ръката Ви и така сте по-сигурни при ползването ѝ.

За безконтактни плащания в България до 100 лева не е необходимо да въведете ПИН код и/или да полагате подпис върху документа за извършената операция, а за по-голяма сума задължително трябва да въведете ПИН код и/или да положите подпис.

С цел намаляване на рисковите трансакции, всяко шесто безконтактно плащане изисква да бъде въведен ПИН код независимо от сумата на плащането.



Пазарувайте сигурно в Интернет

Строго препоръчително е да се отнасяте с особено внимание към този тип трансакции!

Пазарувайте само при търговци, които са познати и за които знаете, че са почтени и надеждни.

Никога НЕ въвеждайте ПИН кода на картата си при плащане в Интернет.

Преди да въведете данни за Вас и картата Ви задължително се уверете в коректността и сигурността на сайта.

Търсете обозначителните знаци за сигурност, сертифицирани от MasterCard (**MasterCard Secure code**)



Уверете се, че уеб страницата, в която предстои да въведете данните за Вашата карта поддържа защитен протокол и данните Ви ще бъдат криптирани преди да ги изпратите в Интернет ⇨ проверете дали в долната част на прозореца на Вашия Интернет браузър има картинка с ключ или катинар (padlock) или проверете адреса на web страницата, който трябва да започна с **https://**, а не с **http://**

Преди да пазарувате, прочетете каква е **политиката на търговеца за доставки и връщане**, което трябва да бъде упоменато в съответния уебсайт. Можете ли да върнете даден артикул, ако не сте удовлетворени? Ако стоките са дефектни ще Ви бъдат ли възстановени парите и по какъв начин?

В уеб страницата на търговеца също трябва да има информация относно ангажиментите за доставка, цените на доставяне, валутата, която приема за пазаруване и приложимите данъци. Проверете какви са сроковете за доставка и какви са отговорностите на търговеца, в случай, че не ги спази?

Потърсете e-mail адрес за кореспонденция и телефон за контакти с търговеца и ги запишете за в случай, че имате някакви запитвания или проблеми.

Пазете запис (разпечатки) на регистрираните от Вас on-line трансакции и детайлите по тях, включително и адреса на уеб страницата и условията на търговеца. Повечето on-line магазини изпращат имейли на своите клиенти, в които обобщават детайлите от покупката ⇨ уверете се, че сте ги съхранили и/или разпечатали.

При абонаменти, прочетете внимателно условията за плащане на търговеца, в чиято Интернет страница пазарувате. Често абонаментната такса не се удържа еднократно, а всеки месец/седмица и т.н.

При резервации в хотели / участие в конференции и други ⇨ внимателно потърсете информация в какъв срок преди пристигането Ви можете да откажете направената резервация, защото може да бъдете задължени финансово за резервация и в случай на неявяване.

Уверете се, че не е автоматично активирана функция за запаметяване на въведените данни в полетата на съответната страница.

По възможност не извършвайте плащания от компютри с публичен достъп.

Не записвайте върху файлове и документи и не забравяйте около компютъра номера на картата, паролите си за автентикация или достъп, както и други лични данни, които биха могли да послужат за предоставяне от Ваше име.

Редовно осъвременявайте антивирусната програма на Вашия компютър.

Измамни websites и e-mails в Интернет

„Фишинг (Phishing)“ – това е термин, използван за обозначаване на дейността на престъпници, които създават и използват измамни e-mail съобщения и свързани с тях фалшиви уебстраници.

Те са направени така, че да изглеждат като e-mail и уебстраници на известни търговци, финансови институции и други организации. Имат за цел да заблудят Интернет потребителите, така, че те да въведат данни за банковата си сметка, лични данни, картови данни, адреси и пароли с цел тази информация да се използва за последваща кражба на самоличност и измами.

Бихме искали да ви уверим, че **Банката никога няма да изпрати e-mail до клиент в който да изисква от него да въведе чувствителна информация, свързана с дебитната или кредитната му карта, сметката или други лични данни, като адреси, пароли и т.н.**

Същото се отнася и за всички картови организации или оператори.

Какво трябва да направите в случай, че получите такъв e-mail или попаднете на измамен website?

В никакъв случай не предоставяйте поисканите детайли и информация. Вместо това незабавно се свържете с „Те-Дже Зираат Банкасъ“ за да уведомите за така полученото запитване и ни препратете полученото от Вас съобщение за проверка и предприемане на съответните мерки и уведомяване на съответните институции.



Изгубена / открадната / компрометирана карта

В случай, че картата Ви бъде изгубена, открадната или имате съмнения, че се ползва неправомочно, без Ваше знание и разрешения следва **незабавно да се свържете с Банката и да изискате блокирането ѝ**. Впоследствие е препоръчително да поискате преиздаването ѝ, дори и в случай на изгубена карта, която след това е намерена.

В случай, че картата е изгубена или открадната в чужбина, освен от горепосочените организации може да се получи съдействие и от банка-член на **MasterCard International**.

Погрижете се да имате записани дежурните телефони на Банката на достъпно място, където вероятността от опит за кражба е минимален.

При промяна на телефона, адреса или електронната Ви поща за контакт, своевременно информирайте „Те-Дже Зираат Банкасъ“ за това. **Възможността за директна връзка с Вас е от изключителна важност за защита на Вашите финансови средства.**