В ходе анализа сообщений о фактах хищений денежных средств с банковских карт
граждан установлено возросшее число подобных преступлений, которым
способствует недостаточная осведомленность граждан в области информационных
технологий и пренебрежительное отношение к элементарным правилам
безопасности.
Для предотвращения противоправных действий по снятию денежных средств с
банковского счета необходимо исходить из следующего.
Сотрудники банка никогда по телефону или в электронном письме не
запрашивают:
реквизиты и срок действия карты;
пароли и коды из СМС-сообщений для подтверждения финансовых операций или их
отмены;
логин, ПИН-код и CVV-код банковских карт.
Сотрудники банка также не предлагают:
установить программы удаленного доступа (или сторонние приложения) на
мобильное устройство и разрешить подключение к ним под предлогом технической
поддержки (например, удаление вирусов с устройства);
перейти по ссылке из СМС-сообщения;
включить переадресацию на телефоне для совершения в дальнейшем звонка от его
имени в банк;
под их руководством перевести для сохранности денежные средства на
«защищенный счет»;
зайти в онлайн-кабинет по ссылке из СМС-сообщения или электронного письма.
Держатель карты обязан самостоятельно обеспечить конфиденциальность ее
реквизитов и в этой связи избегать:
подключение к общедоступным сетям Wi-Fi;
использование ПИН-кода или CVV-кода при заказе товаров и услуг через сеть
«Интернет», а также по телефону (факсу);
сообщения кодов третьим лицам (в противном случае любые операции,
совершенные с использованием ПИН-кода или CVV-кода, считаются выполненными
самим держателем карты и не могут быть опротестованы).
При использовании банкоматов отдавайте предпочтение тем, которые установлены
в защищенных местах (например, в госучреждениях, офисах банков, крупных
торговых центрах).
Перед использованием банкомата осмотрите его и убедитесь, что все операции,
совершаемые предыдущим клиентом, завершены; что на клавиатуре и в месте для
приема карт нет дополнительных устройств; обращайте внимание на
неисправности и повреждения.
При использовании мобильного телефона соблюдайте следующие правила:
при установке приложений обращайте внимание на полномочия, которые они
запрашивают. Будьте особенно осторожны, если приложение просит права на
чтение адресной книги, отправку СМС-сообщений и доступ к сети «Интернет»;
отключайте в настройках возможность использования голосового управления при
заблокированном экране.
Применяя сервисы СМС-банка, сверяйте реквизиты операции в СМС- сообщении с
одноразовым паролем от официального номера банка. Если реквизиты не
совпадают, то такой пароль вводить нельзя.
При оплате услуг картой в сети «Интернет» (особенно при привязке к
регулярным платежам или аккаунтам) требуется всегда учитывать высокую
вероятность перехода на поддельный сайт, созданный мошенниками для
компрометации клиентских данных, включая платежные карточные данные.
Для минимизации возможных хищений при проведении операций с использованием
сети «Интернет» рекомендуется оформить виртуальную карту с установлением
размера индивидуального лимита, ограничивающего операции для данного вида
карты, в том числе с использованием других банковских карт, выпущенных на
имя держателя карты.
Когда банк считает подозрительными операции, которые совершаются от имени
клиента, он может по своей инициативе временно заблокировать доступ к
сервисам СМС-банка и онлайн-кабинета. Если операции совершены держателем
карты, для быстрого возобновления доступа к денежным средствам достаточно
позвонить в контактный центр банка.
В случае смены номера мобильного телефона или его утери свяжитесь с банком
для отключения и блокировки доступа к СМС-банку и заблокируйте сим-карту,
обратившись к сотовому оператору.
При возникновении малейших подозрений насчет предпринимаемых попыток
совершения мошеннических действий следует незамедлительно уведомлять об этом
банк.