



## “КЛЮЧЪТ КЪМ ВАШАТА КАРТА”

*Банковите карти на МКБ Юнионбанк 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 и е важен за идентификацията Ви при плащане.

**Запомнете ПИН кода на картата си и унищожете листа и 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.

При връчване на новата Ви карта получавате и т.н. Помощна карта, където са записани телефоните за 24-часова връзка с Банката и картовия оператор, както и номера на картата Ви. **Приберете Помощната карта на отделно място и я съхранявайте винаги разделена от банковата Ви карта.** В случай, че изгубите банковата си картата или тя бъде открадната ще можете да сигнализирате незабавно и да изискате блокирането ѝ.

При връчването на новата карта ще получите също цялата настояща информация и на хартиен носител. **„Ключът към Вашата карта”** съдържа описание и съвети относно най-често задаваните въпроси и проблеми, които може да срещнете при ползването на своята карта. С компактния си формат и полезни съвети, тя ще Ви осигури комфорт при всяка ситуация.

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 към Вашата сметка с неговото име и данни върху пластиката.

С цел максимална сигурност и контрол при ползването на картата си имате възможност да заявите ползване на услугата **SMS известяване** за извършени транзакции (за кредитните карти тази услуга е задължителна). Известяването става в момента на извършването на транзакцията, дори и когато същата е неуспешна.

**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-издател (върху лицевата страна) и CVV / CVC код (до лентата за подпис на гърба на картата - изисква се при плащания в Интернет или резервации чрез телефон).

**Съхранявайте POS и ATM разписките и касовите бележки от покупките Ви** → сравнете ги с ежемесечното Ви банково извлечение за движението, регистрирано по банковата Ви карта. Ако не си спомняте някоя от сумите по извлечението Ви или според Вас е неправилна, незабавно се свържете с Банката.

### ⇒ Как да опазите ПИН кода си

**ПИН кодът** е средство за идентификацията Ви при ползването на картата и в тази връзка е важно, както карта, 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 или предоставян на други лица**, дори и това да са членовете на семейството Ви, приятели, служители на Банката или Полицията и др. Всеки ПИН код се използва само с картата, за която е определен и само Вие можете да го промените или да го знаете.

**С цел ограничаване на възможността от узнаване или неправомерно ползване на ПИН кода Ви от други лица следва да го промените поне веднъж месечно.**

**Промяната на ПИН** кода можете да се 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 транзакции на банкомат или при плащания с картата Ви чрез ПОС терминал (в случай, че терминала го изисква) ще 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


**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 видяно кои цифри избирате.**


**В** случай, че забравите ПИН кода по картата си е необходимо да посетите Финансов Център на МКБ Юнионбанк и картата Ви ще бъде преиздадена с нова (включително и с нов ПИН код) или ще Ви бъде издаден нов ПИН код (в зависимост от типа на 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.


 Картата Не трябва да се съхранява 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 валидностният 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 картовата ви сметка


 Направете **„тестова“ транзакция с картата си преди да заминете** (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.

 **Съхранете отделно Помощната карта** (получена от Банката при връчването на картата Ви) с 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 и ползването ѝ.

⇒ **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.**

**З**апазете **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.

**П**ри извършване на операции с картата, както в страната така и в чужбина, предварително **проверете дали съответният банкомат /търговски обект е обозначен с логото на картовата организация (VISA /MasterCard) съответстваща на логото върху картата Ви.**

### ⇒ Как да се предпазите от проблеми при теглене чрез банкомат

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

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

**Д**окато 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 кой цифри избирате.

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

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

**А**ко установите нещо нередно по време на операцията, може да я откажете чрез натискане на клавиша ОТКАЗ (CANCEL). Приберете картата си и отидете на друго устройство.

**А**ко се разпадне връзката с картовата система или има друг технически проблем, банкоматът може да не изпълни наредената операция. **В случай, че картата Ви е останала в банкомата веднага се свърже с МКБ Юнионбанк или БОРИКА и изисквайте блокирането ѝ.**

**А**ко 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 в Банката или БОРИКА** и при необходимост да изискате блокиране на картата.

**В**инаги **изисквайте 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 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. В случай, че ви изискват въвеждане на ПИН код, направете го 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 става 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 транзакции.

## ⇒ Пазарувайте сигурно в Интернет

Отнасяйте се с особено внимание към този тип транзакции!

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 **VISA и MasterCard (Verified by Visa / MasterCard SecureCode)**



Уверете се, че данните за Вашата карта ще бъдат криптирани преди да ги изпратите в Интернет – проверете дали в долната част на прозореца на Вашия 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 на стоките**, което трябва да бъде упоменато в съответния уебсайт. Проверете дали и как можете ли да върнете даден артикул, ако не сте удовлетворени? В случай, че стоките са дефектни ще Ви бъдат ли възстановени парите и по какъв начин?

В web страницата на търговеца също трябва да има информация относно **ангажиментите за доставка, цените на доставяне, валутата, която приемат 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. В случай на изясняване на проблеми **винаги се старайте да водите писмена кореспонденция с търговеца.**

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

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

По възможност не извършвайте плащания от компютри с публичен достъп.

Не забравяйте номера на картата и други лични данни около компютъра и не ги записвайте в документи, файлове и т.н.

### ⇒ 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 web страници. Те са направени така, че да изглеждат като e-mail и web страници 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 МКБ Юнионбанк** за да уведомите за така полученото запитване и ни **препратете полученото** от Вас съобщение за проверка и предприемане на съответните мерки и уведомяване на отговорните институции.

⇒ **Изгубена/открадната карта или при съмнения за неправомерна употреба**

**В** случай, че картата Ви бъде изгубена или открадната **незабавно се свържете с Банката или БОРИКА** за да изискате блокирането ѝ.

След уведомлението по телефон следва да подадете и писмено уведомление до Банката. Впоследствие е препоръчително да поискате преиздаване на нова карта, 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 можете да получите съдействие и от банка-член на VISA / MasterCard.

**В** случаи при които звъните на местата, различни от МКБ Юнионбанк ще е необходимо **да имате готовност да предоставите и следната информация:**

- o **16-цифровия номер на картата (изписан върху лицевата ѝ страна над името Ви) – важно е да запишете и съхранявате този номер отделно от картата Ви.**
- o **Името на Банката – издател на картата ви (МКБ Юнионбанк)**
- o **Името Ви, както е отпечатано върху картата**
- o **Държавата, в която е издадена картата Ви (когато сте в чужбина)**
- o **Вида на картата Ви**
- o **Други лични данни, които биха потвърдили самоличността Ви**

**Във всички случаи на унищожаване, загуба, кражба, подправяне или съмнения за неправомерна употреба на картата Ви, както и при други непредвидени обстоятелства, незабавно уведомете Банката на денонощните телефони:**

**0 700 12 200**

**02/ 915 32 63**

или

**02/ 970 02 600 - БОРИКА –БАНКСЕРВИЗ – като картов оператор**