

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКІВСЬКОЮ ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ

1. Користування БПК та ПІН-кодом

1.1. Банк має право у будь-який момент зупинити чи призупинити дію БПК, а також відмовити Клієнту у її поновленні, заміні чи випуску нової БПК у разі порушення Клієнтом будь-яких вимог цих Договірних умов та Правил, правил Платіжної системи та законодавства України.

1.2. БПК не може використовуватись у будь-яких цілях, що суперечать законодавству України та/або правилам Платіжної системи, зокрема для купівлі товарів та послуг, що заборонені законодавством України.

1.3. БПК, виготовлена на ім'я Клієнта або Довіреної особи Клієнта ні за яких обставин не може бути передана у користування іншим особам. Дані вимоги стосуються і реквізитів БПК.

1.4. Клієнт може отримувати готівкові кошти та проводити безготівкові платежі з використанням БПК в оплату за товари (послуги) та здійснювати інші операції, передбачені чинним законодавством України, правилами Платіжної системи, Договірними умовами та Правилами.

1.5. Клієнт повинен підписати БПК на панелі для підпису на зворотній стороні БПК кульковою ручкою в присутності працівника Банку відразу при її отриманні та отримати ПІН-код. Підписи мають відповідати зразку підпису у Заяві-Договорі..

1.6. Клієнт БПК має запам'ятати ПІН-код. За будь-яких умов Клієнт БПК зобов'язаний тримати в таємниці свій ПІН-код, не записувати ПІН-код на БПК або на інших предметах, що, як правило, зберігаються разом із БПК, не повідомляти ПІН-код та код CVC2/CVV2 третім особам.

1.7. При користуванні БПК для сплати за придбання товарів/послуг Клієнт повинен не випускати її з поля зору, підписати рахунок або роздруківку касового терміналу, попередньо перевіривши, що в цьому документі вірно вказані номер БПК, сума і дата операції. Клієнт несе відповідальність за вірність вказаної в цих документах інформації. Операція з отримання готівкових коштів в банкоматі або через термінал Банку вважається вірно проведеною та не може бути відмінена при умові виконання Клієнтом всіх необхідних для її проведення дій, а саме – використання неушкодженої БПК, термін дії якої не закінчився на момент проведення операції, а сама операція супроводжується вірним введенням ПІН-коду. Клієнт повинен одержати один екземпляр сліпу або квитанції або чеку банкомату.

1.8. При використанні БПК з чіпом для сплати товарів/послуг за допомогою касового терміналу, Клієнт повинен ввести ПІН-код. В даному випадку працівник торговця може не вимагати підписання Клієнтом роздрукованого чеку касового терміналу.

1.9. У випадку якщо Клієнт з чіпом при розрахунку за товари/послуги за допомогою касового терміналу не вірно введе ПІН-код тричі поспіль (незалежно від проміжку часу), БПК може бути автоматично переведена у неактивний стан, а подальші будь-які операції з використанням такої БПК будуть неможливі.

1.10. Працівники торговців, які приймають БПК для здійснення Клієнтами оплати товарів/послуг, які продаються/надаються такими торговцями, з метою ідентифікації Клієнта можуть вимагати пред'явлення документу, що підтверджує особу Клієнта.

1.11. При здійсненні Клієнтом оплати товарів та послуг у мережі Інтернет, Банк, з метою підвищення безпеки проведення кожної операції, має право проводити додаткову ідентифікацію Держателя. У такому випадку ідентифікація Держателя при проведенні ним операції відбувається шляхом направлення Банком одноразового пароля SMS-повідомленням на мобільний телефон Держателя, що підключений до послуги SMS за БПК, за допомогою якої Клієнт здійснює оплату товарів та послуг у мережі Інтернет. Такий одноразовий пароль використовується Клієнтом під час проведення операції в мережі Інтернет з урахуванням наступного:

1.11.1. Клієнт під час проведення однієї операції має право запитати не більше трьох разів новий одноразовий пароль шляхом направлення відповідних запитів до Банку (з використанням офіційного сайту Банку);

1.11.2. У разі невірної вводу одноразового пароля під час проведення однієї операції три рази поспіль, Банк має право відмовити Клієнту у проведенні такої операції.

1.12. При проведенні операцій з отримання готівкових коштів з БПК в касі Банку та інших банків, обов'язковою умовою є пред'явлення паспорту або документу, що його замінює, відповідно до вимог законодавства України та введення ПІН-коду.

1.13. При проведенні операцій з отримання готівкових коштів з банкомату після третьої невірної спроби введення Клієнтом ПІН-коду БПК автоматично блокується та після четвертої спроби може бути вилучена банкоматом.

1.14. БПК та готівкові кошти, які Клієнт має забрати після проведення відповідних операцій в банкоматі, мають бути вилучені Клієнтом після появи відповідного повідомлення на екрані банкомату, яке супроводжується звуковим сигналом. Повернута банкоматом БПК та видані готівкові кошти мають бути вилучені Клієнтом протягом 15-20 секунд, інакше вони будуть автоматично вилучені банкоматом.

1.15. В разі намагання скористатись у банкоматах БПК, строк дії якої закінчився, дана БПК може бути вилучена банкоматом.

1.16. При користуванні БПК для сплати товарів/послуг в мережі Інтернет та замовлення товарів поштою або за телефоном Клієнт використовує код CVC2/CVV2, що складається з трьох цифр, які надруковано на зворотній стороні БПК. Код CVC2/CVV2 під час проведення операції необхідно вводити на Інтернет - сайті магазину/торговця.

1.17. За необхідності відключення перевірки коду CVC2/CVV2 Клієнт має звернутися до Банку з відповідною письмовою заявою або зателефонувати до Контакт - центру Банку за номерами телефонів, вказаними у п. 2.2 даних Правил.

1.18. Укладаючи дані Договірні умови, Клієнт усвідомлює, що в разі відключення Клієнтом перевірки коду CVC2/CVV2 збільшується ризик здійснення третіми особами несанкціонованих операцій з використанням реквізитів БПК.

1.19. В разі здійснення операцій з використанням реквізитів БПК в мережі Інтернет на пристрої (ноутбук, персональний комп'ютер, планшет, мобільний телефон і т.п.), який використовується для доступу до мережі Інтернет, має бути встановлено антивірусне програмне забезпечення з актуальною базою антивірусів на дату проведення операції.

1.20. Оскільки БПК чутлива до різноманітних фізичних чинників впливу, тримати її необхідно окремо від джерел тепла, електромагнітних і магнітних випромінювань (особливо мобільних телефонів/пристроїв, пейджерів, магнітних замків тощо).

1.21. Порядок інформування Банком користувача про кожну здійснену операцію відповідно до контактної інформації, наданої користувачем, встановлюється за вибором Клієнта, шляхом здійснення відповідної відмітки у Заяві-Договорі.

Обов'язок Банку щодо повідомлення Держателя про здійснені операції з використанням його БПК є виконаним у разі відмови користувача від отримання повідомлень Банку про здійснені операції з використанням БПК Клієнта, про що зазначено в Заяві-Договорі.

1.22. Клієнт зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком та повідомляти емітента про операції, які ним не виконувались.

2. Втрата БПК або її незаконне використання

2.1. Клієнт повинен вживати заходи проти втрати (крадіжки) БПК та її реквізитів, розголошення ПІН-коду або їх незаконного використання.

2.2. В разі втрати БПК та/або ПІН-коду, або отримання відомостей про їх незаконне використання Клієнт повинен негайно (в день отримання відповідних відомостей) інформувати про це Банк, шляхом телефонного дзвінка до Контакт - центру Банку за телефонами, вказаними нижче. При цьому Клієнт має пройти ідентифікацію, зокрема зобов'язаний назвати слово - пароль, яке було вказане в Заяві-Договорі та відповісти на інші питання оператора, щодо особистих даних та БПК. На підставі отриманого повідомлення, Банк здійснює реєстрацію дати та часу звернення Клієнта та блокування відповідної БПК. Блокування БПК здійснюється впродовж п'яти хвилин з моменту ідентифікації оператором Держателя БПК.

Контакт - центр Банку:

**0 800 50 44 50 (цілодобово, дзвінки по Україні зі стаціонарних телефонів безкоштовні),
+38 (044) 247 89 48, + 38 (044) 394 88 00.**

0 800 303050 (в робочий час, дзвінки по Україні зі стаціонарних телефонів безкоштовні).

2.3. Протягом 30 (тридцяти) робочих днів після звернення до Контакт - центру Банку Клієнт повинен надати письмову заяву на адресу Банку щодо втрати/крадіжки БПК та/або ПІН-коду, або відомості про їх незаконне використання. Письмова заява може надійти на адресу Банку рекомендованим

листом або факсовим повідомленням або може бути надана безпосередньо Клієнтом при відвідуванні Банку.

2.4. Банк має право в разі втрати/крадіжки БПК та/або її незаконного використання передати отриману від Держателя інформацію у розпорядження правоохоронних органів для вжиття необхідних заходів щодо проведення відповідного розслідування та встановлення осіб, причетних до крадіжки/незаконного використання БПК.

2.5. В разі надання Клієнтом заяви щодо розблокування БПК, яка раніше була заблокована через її втрату, усі операції, здійсненні в подальшому з використанням розблокованої БПК згідно відповідної заяви Клієнта, не підлягають оскарженню.

2.6. В разі, якщо за будь-яких причин БПК не буде повернена Клієнту банкоматом в момент її використання, Клієнт повинен терміново інформувати про це Банк шляхом телефонного дзвінка до Контакт – центру Банку, а також інформувати банк, банкомат якого вилучив БПК за номером телефону, вказаним на банкоматі. Банк має направити до іншого банку письмове повідомлення про законні підстави використання Клієнтом вилученої банкоматом БПК. Видача Клієнту вилученої іншим банком БПК відбувається в установі іншого банку, за умови позитивного рішення іншого банку щодо повернення вилученої БПК та пред'явлення Клієнтом документу, що посвідчує його особу.

2.7. У випадку, якщо Клієнт здійснював операцію внесення коштів на Рахунок через платіжні пристрої Банку, але кошти не були зараховані, Клієнт повинен звернутися до Банку, надати документ, що підтверджує здійснення даної операції, після чого Банк негайно зараховує зазначену в цьому документі суму коштів на відповідний рахунок.

3. Виписки з Рахунку

3.1. Виписки з Рахунку надаються Банком Клієнту щомісячно безпосередньо в Банку безкоштовно, або шляхом, вказаним в Заяві-Договорі з Клієнтом за оплату згідно Тарифів, з 1-го по 5-ий робочий день місяця, наступного за календарним звітним місяцем за попередній місяць, якщо впродовж даного місяця проводились будь-які операції по Рахунку. У виписці зазначається інформація про рух та залишок коштів за Рахунком. В разі виявлення Клієнтом розбіжностей між операціями (сумами, вказаними у виписці), з фактично проведеними/сплаченими, Клієнт зобов'язаний не пізніше 10-го (десятого) числа місяця, наступного за звітним, проінформувати Банк про розходження, що виявлені. За умови ненадходження від Клієнта претензій по виписці, або за умови неотримання Клієнтом виписки до 10 числа місяця, наступного за звітним, виписка вважається такою, що підтверджена Клієнтом. При цьому неотримання/несвоєчасне отримання Клієнтом з його вини виписок з Рахунку, позбавляє Клієнта правових підстав посилається на не ознайомлення з інформацією, яка наведена у таких, випадках, а Банк вважається таким, що відповідно до вимог цього Договору надав Виписку з Рахунку та ознайомив з інформацією, наведеною у такій виписці.

3.2. Додаткова виписка про рух коштів на Рахунку на паперовому носії надається Клієнту безпосередньо в Банку, або шляхом, вказаним в Заяві-Договорі, за його вимогою за оплату згідно Тарифів.

3.3. У випадку отримання письмової претензії Клієнта щодо спірних операцій, Банк проводить розслідування у строк до 90 (дев'яносто) календарних днів, при цьому у строк, що не перевищує строку, встановленого Законом України «Про звернення громадян», за письмовим запитом Клієнта, інформує його про хід розгляду претензії в письмовій формі. У разі виникнення потреби в проведенні будь-яких додаткових заходів, Банк здійснює такі заходи за наявності письмової згоди Клієнта та після оплати останнім відповідної комісії Банку.

3.4. Якщо у строк, визначений п. 3.3 Правил спірна ситуація не була врегульована, Банк ініціює процедуру арбітражного врегулювання, де арбітром у врегулюванні спорів між банками виступає Платіжна система. Витрати, пов'язані з проведенням процедур повторного опротестування, арбітражу та арбітражу за оскаржуваними операціями, в ході яких Банк поніс витрати, покладаються на Клієнта.

3.5. Якщо Клієнт звертається із відповідною заявою до Банку про безпідставно списані кошти з Рахунку та після проведення Банком відповідного розслідування виявляється, що суму трансакції(цій) заблоковано або списано з Рахунку в результаті несправної роботи банкомату, торгівельного терміналу, перебою в роботі телекомунікаційних систем або будь-яких інших причин, що є поза сферою контролю Банку, Банк повертає Клієнту заблоковані або списані кошти тільки після отримання від еквайра підтвердження того, що трансакція не була та не буде оброблена останнім та тільки після отримання від Платіжної системи коштів, що були помилково списані з Рахунку.

3.6. Якщо трансакція не була успішно завершена, але була оброблена Платіжною системою, тобто сума такої трансакції була списана з Рахунку, Банк відшкодовує Клієнту суму такої трансакції тільки

після успішного вирішення спору з Платіжною системою або банком - еквайром. Суму вартості послуг Банку, що були списані з Рахунку разом з сумою трансакції та в зв'язку з такою трансакцією, Банком не відшкодовуються.

3.7. Під час розгляду претензій Клієнта, Банк у порядку та в строки, визначені правилами Платіжної системи, може одержувати від еквайра документи за операціями із застосуванням БПК або їх копії, що підтверджують здійснення Клієнтом цих операцій.

3.8. За умови сплати Банку комісії згідно з Тарифами Клієнт має право вимагати від Банку. надання документів, що підтверджують правильність списання коштів з Рахунку, у випадку виникнення спірних ситуацій, окрім операцій, здійснених у банкоматах.

3.9. До моменту закінчення розслідування щодо оскаржуваної Клієнтом операції кошти, раніше списані з Рахунку, не повертаються.

3.10. Для врегулювання спірних питань між Банком і Клієнтом в якості доказів можуть бути використані сліп, квитанція торговельного термінала, чек касового апарата та чек банкомата, оформлені відповідно до вимог чинного законодавства, які мають статус первинних платіжних документів Клієнта, за якою виконана операція.

3.11. Якщо в ході розгляду Претензії Держателя (Заяви про незгоду з операцією) претензія Клієнта була визнана необґрунтованою, що підтверджується відповідними документами, Клієнт уповноважує Банк списати з його Рахунку суми витрат, пов'язаних з проведенням службового розслідування та процедури оскарження, а також інші плати, відповідно до Тарифів.

4. Термін дії БПК

4.1. Термін дії БПК надрукований на лицьовій стороні БПК. БПК є дійсною до 24-00 години останнього дня вказаного на ній місяця (включно).

4.2. Після закінчення строку дії БПК, Клієнту видається нова БПК.

5. Добові обмеження на суму та кількість операцій з БПК

5.1. Банк встановлює наступні стандартні добові обмеження на суму та кількість операцій з БПК:

Тип БПК	Обмеження на кількість операцій з БПК за добу (шт.)				Обмеження на суму операцій з БПК за добу (грн.)			
	Отримання готівкових коштів в банкоматах	Розрахунок в торгово - сервісній мережі	Оплата за товари та послуги через систему електронної комерції	Перекази коштів між картками українських банків через системи електронної комерції	Отримання готівкових коштів в банкоматах	Розрахунок в торгово - сервісній мережі	Оплата за товари та послуги через систему електронної комерції	Перекази коштів між картками українських банків через системи електронної комерції
Mastercard Debit Chip	99	99	99	99	5 000	5 000	5 000	2 000
Mastercard Gold Chip	99	99	99	99	15 000	15 000	15 000	15 000
Mastercard Platinum Chip	99	99	99	99	20 000	20 000	20 000	20 000
Mastercard World Elit Chip	99	99	99	99	25 000	25 000	25 000	25 000

