

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ

З метою збереження ПК в робочому стані особа, що уклала з Банком Договір, має дотримуватись наступних правил користування нею:

При отриманні ПК будь-якого типу необхідно здійснити їх активацію. Для активації ПК потрібно здійснити операцію із застосуванням персонального ідентифікаційного номеру під час зняття готівки або перевірки балансу Карткового рахунку або зателефонувати до КЦ та проінформувати оператора про Ваш намір активувати ПК та пройти Голосову ідентифікацію, або за допомогою функціоналу Системи Інтернет-Банкінгу.

- не докладати до ПК фізичних зусиль (не гнути її, тощо);
- не піддавати ПК дії електромагнітних випромінювань (не тримати її поруч з мобільними телефонами, магнітами, побутовою, відео- та аудіотехнікою). Висока температура та волога також можуть вивести ПК з ладу;
- при отриманні ПК поставити на ній свій підпис;
- не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, ПІН, пароль, CVC2, одноразовий секретний пароль, отриманий в SMS-повідомленні при здійсненні оплати в Інтернет (з використанням технології 3D Secure) тощо;
- не зберігати ПІН разом з ПК, не писати його на ПК, знищувати всі повідомлення, які містять ПІН, одразу після ознайомлення з їх змістом;
- підписувати тільки вірно та повністю складені рахунки та квитанції;
- зберігати чеки (сліпи, ордери), що підтверджують проведені операції, до моменту відображення їх у місячній виписці по Картковому рахунку;
- **строк дії ПК вказано на ПК:** ПК видається на визначений строк (строк дії ПК припиняється після закінчення місяця і року, зазначеного на лицьовому боці ПК). Перевипуск ПК на новий строк здійснюється відповідно до умов Договору.
- при купівлі товарів, оплаті послуг у мережі Інтернет, телефону, пошти, факсу тощо з використанням ПК, Клієнт здійснює операцію називаючи лише своє ім'я, номер ПК та строк її дії, або **CVC2** (для ПК MasterCard Worldwide) - останні 3 цифри номеру, що нанесений друкарським способом на смугі для підпису на ПК, або можна переглянути в Системі Інтернет-Банкінг по конкретній ПК, в т.ч. віртуальній ПК), підтверджуючи цим здійснення операції. Будьте особливо уважні при введенні реквізитів ПК;
- При здійсненні операції з використанням ПК або її реквізитів може застосовуватись технологія 3-D Secure або її аналог, при якій для завершення операції, Клієнт зобов'язаний ввести оригінальний числовий пароль, що надходить на номер мобільного телефону Клієнта у вигляді SMS-повідомлення або підтвердити проведення операції за допомогою відповідного функціоналу Системи Інтернет-Банкінгу, з обов'язковою перевіркою біометричних даних Клієнта, і в такому випадку всі операції, підтвержені таким чином, вважаються проведеними безпосередньо Клієнтом та не можуть бути оскаржені як несанкціоновані Клієнтом;

При купівлі товарів, оплаті послуг у мережі Інтернет, телефону, пошти, факсу тощо з використанням ПК, ні в якому разі не вводьте свій ПІН, навіть якщо виникає відповідне запрошення його вводу!

- в разі, якщо Ви не бажаєте користуватися послугою, замовленою через мережу Інтернет (наприклад, отримання платних розсилок інформації зі щомісячним списанням з Вашого Карткового рахунку) не забувайте своєчасно анулювати замовлення;
- ПК може бути вилучена у Клієнта працівником торговельного підприємства, який повинен пояснити причину вилучення ПК. Вилучення ПК - це наказ Банку в разі порушення Договору або у випадках попередження Банком шахрайства. У випадку, якщо держатель впевнений, що ПК вилучено помилково, він повинен зателефонувати за телефоном КЦ.

Держатель може отримувати готівку в пункті видачі готівки або банкоматі Банку, іншого банку, де розміщені відповідні логотипи. При отриманні готівки в будь-якому з пунктів (окрім банкомату), необхідно пред'явити документ, що засвідчує особу Клієнта. При видачі готівки Банк має право встановлювати обмеження на видачу максимальної суми та кількості операцій у відповідності з Правилами ПС.

У випадку підтвердження Банком та ПС факту проведення шахрайських операцій з використанням ПК, Клієнт має право звернутися з відповідною заявою до правоохоронних органів України, згідно чинного законодавства.

Використання ПК:

ПК приймається до обслуговування у тих банкоматах, пунктах видачі готівки та торгових підприємствах, що відмічені відповідними наклейками логотипами видів ПК або ПС! При цьому отримання готівки у банкоматі, прийом ПК для розрахунку у торговому підприємстві, можливість резервування номерів в готелях та ін. операції з використанням ПК або її реквізитів можуть бути обмежені обслуговуючим банком (банком-еквайром), а також/або Правилами ПС, законодавством України

Послідовність дій у банкоматі:

- переконайтесь, що банкомат працює (екран дисплея висвічує надпис привітання або рекламу);
- вставте в приймач банкомату (приймач розташований праворуч екрану дисплея та вказується стрілкою) ПК лицьовою стороною вверх логотипом ПС до себе або прикладіть картку з технологією PayPass/мобільний пристрій з функцією Apple Pay або Google Pay до зчитувача на банкоматі;
- за допомогою кнопок розташованих біля екрану дисплея виберіть мову спілкування;
- введіть ПІН за допомогою клавіатури та підтвердіть його натиском кнопки біля екрану дисплея, що вказана на екрані ризикою;

У разі невірної введення ПІН три рази Ваша ПК буде заблокована! У цьому разі ПК може бути розблокована шляхом телефонування та/або звернення до відділення Банку, в якому було відкрито відповідний Картковий рахунок.

- виберіть надпис відповідно до операції, яку Ви бажаєте здійснити та зробіть наступні дії:

Отримання готівки

Отримання готівки в банкоматах може бути обмежене згідно Правил ПС, законодавства України, внутрішніх розпоряджень банків! Для забезпечення безпеки використання ПК, а також мінімізації можливих збитків Клієнта в разі шахрайських операцій з боку третіх осіб, Банк може встановити обмеження на кількість операцій з використанням ПК та інші ліміти. Клієнт може змінити або анулювати встановлені ліміти шляхом оформлення відповідної заяви в установі Банку, де було відкрито Картковий рахунок, шляхом звернення до КЦ або в Системі Інтернет-Банкінг. При цьому, всі можливі ризики, що виникають зі змін лімітів покладаються на Клієнта.

- натисніть кнопку, що відповідає опції «видача готівки» на екрані дисплея;
- вкажіть суму коштів, яку бажаєте отримати, та натисніть кнопку біля екрану, яка відповідає цій сумі або надпис «Інша» (при цьому на екрані з'явиться напис: «Введіть суму кратну 10 (5, 20...)» та рядок, в якому потрібно вказати суму коштів, яку ви бажаєте отримати, послідовним набиранням цифр на клавіатурі банкомату. Наприклад, Ви бажаєте отримати 30 гривень. Введіть по черзі «3», «0»);
- візьміть готівку (якщо Ви вибрали варіант суми, вказаний на екрані дисплея) в прорізі видачі готівки;

Операція (особливо внаслідок можливих технічних збоїв) може тривати довший час, ніж Ви очікуєте! Дочекайтеся видачі готівки! У разі, якщо операція не завершується внаслідок збою, контролюйте залишок на рахунку! При несанкціонованому списанні коштів зверніться до відділення Банку та напишіть заяву про спірну транзакцію.

Банк не несе відповідальність за збитки Клієнта, що можуть мати місце внаслідок порушення Клієнтом послідовності процесу операції видачі готівки у банкоматі, у тому числі: забуття виданих банкоматом коштів або якщо Клієнт не дочекався закінчення операції або якщо після закінчення операції з видачі готівки з банкомату грошові кошти були отримані третіми особами.

В залежності від налаштувань банкомату, послідовність дій може бути змінена – уважно слідкуйте за повідомленнями на екрані банкомату, що супроводжують процес виконання операції!

Банкомат надає вказану суму коштів, якщо в ньому є відповідні номінали купюр (в даному випадку для видачі 30 гривень необхідно номінал «10» та «20» або «10», «10», «10»). Коли вказану суму коштів видати неможливо, банкомат надасть Вам повідомлення, що Ваш запит не може бути опрацьований, та запропонує ввести іншу суму. Як правило, банкомат має обмеження суми видачі за одну транзакцію. Якщо Вам потрібна більша сума коштів, по закінченню операції, при запиті «Чи бажаєте іншу транзакцію?», натисніть на кнопку, що відповідає надпису «Так» та повторіть операцію

- отримайте чек з банкомату із зазначенням виданої суми коштів;
- навпроти напису «Чи бажаєте іншу транзакцію?» натисніть кнопку проти надпису «Так» чи «Ні» відповідно до того, чи бажаєте Ви наступну транзакцію: «Ні» - отримайте ПК; «Так» - банкомат запропонує перелік послуг відповідно до технічних можливостей. Введіть ПІН та здійсніть вказану операцію;

Залишок на рахунку або мінізвіт

- підтвердити свій намір натиском кнопки біля екрану, що вказується на екрані дисплея «друкувати чек»/ «відобразити на екрані»;
- в разі вибору опції «залишок на чек», отримайте чек з банкомату із залишком коштів на Вашому Картковому рахунку.

Послідовність дій при отриманні готівки у касі Банку:

- надайте касиру Банку ПК, паспорт громадянина України або інший документ, що його замінює, для підтвердження вашої особи. Касир зобов'язаний перевірити реквізити ПК, здійснити авторизацію, надати чек із зазначенням суми, що запитуються, Вам на підпис;
- після отримання чека, зробіть на ньому підпис (попередньо перевіривши відповідність суми, що вказана на чеку, із сумою що запитуються). У разі неповної відповідності підпису на чеку із підписом на ПК, касир може запросити підпис ще раз;
- отримавши готівку, ПК та оригінал чеку, уважно перерахуйте гроші не відходячи від каси.

Послідовність дій при розрахунках платіжною картою у торговому підприємстві:

- надайте працівнику торгового підприємства ПК для розрахунку за товари/послуги або прикладіть картку з технологією PayPass/мобільний пристрій з функцією Apple Pay або Google Pay до відповідного зчитувача на платіжному терміналі. Працівник підприємства зобов'язаний перевірити реквізити ПК, здійснити авторизацію, надати чек із зазначенням суми, що запитуються, Вам на підпис;

Увесь час, який ПК знаходиться у продавця, тримайте її в полі зору. Не дозволяйте забирати ПК, класти її в місця, де ви не можете її бачити

- касир може запросити ввести ПІН при розрахунках ПК за допомогою магнітної смуги та за допомогою мікročіпа – по всіх типах ПК;
- уважно перевіряйте отриманий від працівника торгового підприємства чек, в якому вказана сума. Вона повинна відповідати сумі, що висвічується на електронному табло касового апарату;
- перевіривши суму, якщо операція здійснювалася без введення ПІН, Вам необхідно підписати чек (підпис повинен відповідати тому, що вказаний на ПК). Підписом Ви підтверджуєте точність платежу, правильність вказаної суми та надання відповідних зобов'язань на сплату платежу на користь даного торгового підприємства;
- якщо товар повернено або послуга отримана не в повному обсязі, торговельне підприємство виписує Клієнту зворотний (кредитовий) чек/сліп у розмірі суми, що повертається. На підставі цього Банк зараховує відповідну суму на Картковий рахунок.

Наполегливо радимо Вам зберігати копії усіх чеків та сліпів, що одержані Вами, та є підтвердженням платежів за допомогою ПК за товари та послуги. Зберігання цих документів допоможе уникнути непорозум'я у списанні коштів з Вашого Карткового рахунку! Якщо при здійсненні оплати за товари або послуги Ви розплатилися готівковими коштами, попередньо намагаючись розрахуватися ПК, радимо Вам зберігати касові чеки за такими операціями.

Дії щодо затриманих ПК:

ПК може бути затримана працівниками торговельних підприємств та банків, які надають свої послуги по ПК, банкоматами, у наступних випадках:

1. При отриманні відповіді Банку, що випустив ПК (далі – емітента) «вилучити картку» в процесі спроби отримання дозволу на проведення операції з ПК (далі – авторизації);
2. При встановленні факту невідповідності ПК або її реквізитів стандартам ПС;
3. При виявленні факту використання ПК особою, яка не є її законним держателем;
4. При технічних збоях у роботі банкоматів;
5. При перевищенні ліміту часу для вилучення ПК з картрідера банкомату Клієнтом після закінчення операції.

У випадку вилучення ПК відповідно до п.1-3 - вилучена ПК не повертається Клієнту. При вилученні ПК відповідно до п.4-5, - ПК може бути повернена Клієнту. У обох випадках для з'ясування подальших дій щодо обслуговування у Банку Клієнт має звернутися до КЦ.

Максимальні допустимі вимогами ПС строки обробки операцій за ПК:

- зняття готівки в банкоматі: для ПК MasterCard Worldwide – 7 банківських днів;
- будь-які розрахунки ПК в торговельно-сервісній мережі (в т.ч. без використання ПК): для MasterCard Worldwide - 30 банківських днів.

Втрата ПК, блокування ПК:

У разі втрати або крадіжки ПК Клієнт повинен відразу повідомити про це Банк за телефонами КЦ та/або заблокувати ПК за допомогою функціоналу Системи Інтернет-Банкінг, Банк не компенсує втрати Клієнта через списання з ПК до моменту блокування. При цьому, у випадку звернення до КЦ, Клієнт повинен успішно пройти голосову ідентифікацію. Витрати, пов'язані з операцією блокування ПК несе Клієнт. Клієнт зобов'язується в разі необхідності надати Банку всю інформацію для розслідування обставин зникнення або викрадення ПК.

Обмеження Банку щодо проведення операцій з використанням ПК в окремих країнах:

З ціллю мінімізації ризиків проведення шахрайських операцій, Банк застосовує обмеження на проведення операцій з використанням ПК в окремих країнах.

Для зняття обмежень по конкретній ПК, клієнту необхідно звернутися до відділення Банку, в якому було оформлено Картковий рахунок, та/або до КЦ, перед відвідуванням даної країни, та/або скористатися відповідним функціоналом Системи Інтернет-Банкінг.

Нестандартні ситуації:

Ви забули (загубили) ПІН: для нагадування ПІН необхідно звернутися до КЦ, для встановлення нового ПІН можна скористатися відповідним функціоналом Системи Інтернет-Банкінг.

Банкомат чи платіжний термінал не може зчитати інформацію з Вашої ПК: можливо, магнітна смуга на ПК забруднена. Візьміть будь-яку м'яку суху тканину та ретельно протріть магнітну смугу. Якщо після цього ПК не працює, телефонуйте за номером КЦ або зверніться до відділення Банку.

У випадку, якщо Ви вчасно не забрали ПК з банкомату, після звукових сигналів протягом 30 секунд, ПК буде автоматично вилучена банкоматом

Ви забули ПК

У банкоматі або торговому підприємстві: телефонуйте до КЦ та/або скористайтесь відповідним функціоналом Системи Інтернет-Банкінг для блокування ПК.

Якщо ПК вже була в чужих руках, радимо не користуватися цією ПК, заблокувати її та здійснити її перевипуск!

Телефони Контакт-центру Банку (КЦ) (працює цілодобово):
0 800 503-8-80