

## Правила користування міжнародною платіжною картою

Наступні положення регулюють порядок отримання карток VISA Electron та Maestro і правила користування ними.

### 1. Загальні положення

- 1.1. Держатель отримує картку, емітовану на його ім'я, та ПІН-конверт на підставі паспорту або іншого документа, що посвідчує його особу. Держатель основної картки має право отримувати картки, емітовані на ім'я Довіrenих осіб.
- 1.2. Емітовані картки є власністю Банку і мають бути повернені до Банку за його першою вимогою.
- 1.3. Банк має право припинити або призупинити дію картки, а також відмовити у її поновленні, заміні або видачі нової картки.

### 2. Держатель повинен:

- 2.1. Проставити свій підпис на картці на спеціальній стрічці для підпису при отриманні картки.
- 2.2. Зберігати свій ПІН-код в таємниці та піклуватися про те, щоб картка та ПІН-код зберігалися окремо одне від одного. Не записувати ПІН-код на картці (навіть у змінній формі).
- 2.3. негайно сповіщати Банк про факти втрати або крадіжки картки, або, якщо ПІН-код став відомим іншим особам, для блокування картки.
- 2.4. Не передавати картку у користування іншим особам.
- 2.5. Невідкладно надавати Банку інформацію (письмово) щодо змін у своїх паспортних даних, зміни адреси, місця роботи, контактних телефонів, тощо.
- 2.6. Держатель Основної картки бере на себе зобов'язання за всіма операціями, що пов'язані з використанням Основної та Додаткових карток.

### 3. Термін дії картки:

- 3.1. На картці вказана гранична дата (місяць та рік) дії картки. Останнім днем дії картки є останній день зазначеного місяця.
- 3.2. Держатель повинен повернути в Банк Основну та Додаткові картки протягом 30 днів після закінчення терміну її (їх) дії.
- 3.3. Поновлена картка дає можливість негайно користуватися коштами на КР Держателя.
- 3.4. Картка не може використовуватися, коли закінчився термін її дії, або коли дію картки призупинено Банком.
- 3.5. Держатель має право розірвати укладений з Банком Договір та закрити КР без зазначення причин, надавши письмову заяву за 15 днів до запланованої дати розірвання Договору.

### 4. Картковий рахунок (КР)

- 4.1. Для обліку коштів (в тому числі зарахованих пенсій та/або грошової допомоги), якими користується Держатель за допомогою картки, Банк відкриває Держателю картковий рахунок. Кошти на КР можуть бути внесені готівкою або перераховані з іншого рахунку.
- 4.2. Внесення готівкових коштів на КР здійснюється власником рахунку або Довіреними особами з урахуванням обмежень згідно з чинним законодавством.
- 4.3. На залишок коштів на КР Банк щомісячно нараховує відсотки згідно із діючими на момент нарахування Умовами та тарифами обслуговування КР.
- 4.4. У разі виникнення овердрафту власник КР сплачує відсотки згідно з Умовами та тарифами обслуговування КР.

### 5. Призначення та використання

- 5.1. Картка дає право отримувати готівку в національній валюті України в касах банків, пунктах видачі готівки та в банкоматах на території України, а також здійснювати оплату товарів та послуг у підприємствах торгівлі та сервісу на території України.
- 5.2. ПІН-конверт, отриманий разом із картою, містить інформацію про секретний ПІН-код, який застосовується для користування картою в банкоматах (АТМ) або в спеціальних ПОС-терміналах. ПІН-код не може бути оголошений при здійсненні операції – Держатель має особисто вводити секретний номер на клавіатурі технічного пристрою. ПІН-код може бути автоматично змінений при перевипуску (поновленні) картки.
- 5.3. При розрахунках картою в торговельно-сервісній мережі та отриманні готівкових коштів, касир має право вимагати документи, які підтверджують особу Держателя (паспорт або інше посвідчення особи). При цьому формується документ, що підтверджує операцію – чек. Держатель повинен перевірити усі реквізити чека, а саме: дату, суму, валюту. Держатель підписує чек, тим самим підтверджує точність рахунку, правильність вказаної суми і дає розпорядження на сплату рахунку. Підпис на чеку має відповідати підпису на картці. Один примірник чека надається Держателю як підтвердження здійсненої операції.
- 5.4. Держатель повинен вимагати, щоб усі дії з картою виконувались у його присутності.
- 5.5. Якщо при перевірці картки, касир отримує відповідь від авторизаційної служби "вилучити картку", Картка Клієнту не повертається. Картка має бути надрізана у присутності Держателя для уникнення можливості її подальшого використання іншими особами. Клієнт зобов'язується отримати розписку у касира про вилучення картки та проінформувати Банк про факт вилучення.
- 5.6. Банк рекомендує зберігати копії всіх чеків, які одержані Клієнтом як підтвердження оплати картою товарів та послуг, або як підтвердження факту відмови операції. Зберігання цих документів буде гарантією від помилок при списанні коштів з КР.
- 5.7. Для зняття готівкових коштів в банкоматі використовується меню команд конкретного банкомату. Держатель має чітко виконувати усі інструкції, які з'являються на моніторі банкомату.
- 5.8. У банкоматах встановлено обмеження часу для того, щоб забрати гроші та картку після їх видачі (декілька секунд). По закінченні цього терміну картка та/або гроші можуть бути затримані банкоматом. У випадку затримання грошей необхідно звернутися до Банку для врегулювання стану Вашого КР. З питань повернення картки, затриманої банкоматом, можна звернутися за телефонами, які вказані на банкоматі. Якщо такі телефони не вказані, необхідно звернутися до Банку. Банк повертає картку Держателю або випускає іншу в залежності від причини затримання картки.
- 5.9. Картка також може бути затримана банкоматом, якщо тричі введено невірний ПІН-код (незалежно від місця та часу введення). Поновлення ПІН-коду можливе виключно разом із перевипуском картки згідно з Тарифами Банку.

### 6. Оскарження операцій

- 6.1. У випадках нестандартних ситуацій, коли банкомат видає гроші у сумі, що не відповідає сумі, яку Держатель замовляв для отримання, або у інших випадках, коли з Вашого КР списано (зараховано) суму, що не відповідає сумі операції, необхідно звернутися до Банку та оформити заяву, вказати усі обставини операції та додати копію чеку. Після проведення Банком детального аналізу ситуації, проведення претензійної роботи з банком-еквайром (якщо оскаржується операція, проведена у банкоматі/підприємстві, що обслуговується іншим банком), стан Вашого КР буде врегульовано у відповідності до отриманої інформації щодо виконаних операцій.
- 6.2. Скарги стосовно щомісячних виписок, повинні бути подані в письмовій формі в Банк не пізніше 20-го числа місяця, наступного за звітним. Якщо це не було зроблено, виписка вважається схваленою Клієнтом.

### 7. Цілодобова служба Банку центр авторизації та клієнтської підтримки

7.1. При виникненні питань щодо операцій з платіжною картою (відмова у проведенні операції, блокування дії картки, інше) Держатель може звертатися до Банку за телефонами цілодобової служби центру авторизації та клієнтської підтримки: **0-800-50-444-50 (безкоштовний для дзвінків на території України), (+38 044) 247-3838.**

7.2. З метою точної ідентифікації особи, що телефонує, Держатель картки (відповідальна особа підприємства) має надати необхідну інформацію оператору центру авторизації, а саме: номер картки або КР, паспортні дані, секретне слово-пароль, та іншу інформацію, що вказується у Заяві при відкритті КР з наданням платіжних карток, і що може бути запитана оператором. Оператор має право відмовити в наданні інформації/послуги, якщо надані Держателем на його вимогу персональні дані і пароль не співпадають із вказаними у Заяві.

## **8. Авторизаційні обмеження**

8.1. З метою обмеження ризиків несанкціонованого доступу до карткового рахунку, платіжними системами та Банком встановлюються обмеження (авторизаційні ліміти) на операції з картою. Авторизаційні ліміти визначають максимальну загальну суму та кількість операцій, яку дозволяється здійснювати Держателю за платіжною картою за певний період.

8.2. Держатель основної картки має право змінити (зменшити, збільшити, скасувати) стандартні обмеження за своєю картою (Додатковими картками). Зміна лімітів здійснюється у такі способи:

- на визначений термін за письмовою заявою власника КР у присутності менеджера – якщо постійно виникає необхідність робити значні витрати коштів за картою, або, навпаки, необхідність обмежити доступ до КР;
- на одну добу за зверненням по телефону до центру авторизації та клієнтської підтримки (див. розділ 7) – якщо є разова необхідність здійснити транзакцію на суму, що перевищує встановлений стандартний ліміт.

Довірені особи не мають права змінювати авторизаційні ліміти за картою.

## **9. Послуга "SMS-інформування"**

9.1. Ще одним заходом щодо обмеження ризиків несанкціонованого використання картки є послуга SMS-інформування.

9.2. У разі виявлення спроби проведення операції з платіжною картою, Банком відправляється SMS-повідомлення на мобільний телефон Держателя такого формату: дата та час формування повідомлення (київський час), дата та час ініціювання операції (київський час), тип валюти, останні чотири цифри картки, статус операції (ОК – якщо операція була успішною, NO – якщо спроба провести операцію не вдалась). Таким чином, отримуючи повідомлення про спробу здійснення операції з Вашою картою, Ви можете оперативним чином відстежити можливі несанкціоновані операції (ті, що Вами не виконувалися). Банк залишає за собою право змінювати формат повідомлення.

9.3. Банк не несе відповідальності за затримку доставки повідомлення Держателю, що виникла не з вини Банку (відключений телефон, відсутність зони покриття оператором, черговість доставки, інше).

9.4. При зміні номерів мобільного телефону або бажанні Держателя відмовитись від даної послуги, до Банку подається письмова заява. Банк виконує дане розпорядження Держателя протягом 1 доби.

## **10. Втрата картки або ПІН-коду, блокування дії картки**

10.1. Про втрату чи викрадення картки Держатель повинен негайно повідомити Банк, зателефонувавши до центру авторизації та клієнтської підтримки (див. розділ 7), або безпосередньо при зверненні до менеджера у Банку. Як підтвердження прийому повідомлення, Держатель повинен отримати від оператора центру авторизації Банку або менеджера реєстраційний номер повідомлення. В іншому разі повідомлення вважається неприйнятим.

10.2. Усне повідомлення про втрату або викрадення картки Держатель повинен підтвердити письмовою заявою у термін не пізніше 5 (п'яти) банківських днів з моменту надходження усного повідомлення. Заява про втрату/викрадення картки та вимога на внесення картки до Стоп-списку має бути надіслано рекомендованим листом, або надано безпосередньо менеджеру при відвідуванні Банку. В письмовій заяві мають бути докладно викладені всі обставини втрати або викрадення картки, а також інформація, яка стала відома Держателю про її несанкціоноване використання.

10.3. Якщо картка була заблокована як "втрачена/викрадена", її подальше розблокування та використання заборонене.

10.4. Поновлення (перевипуск) картки замість втраченої/вкраденої здійснюється виключно за письмовою Заявою Держателя.

10.5. Держатель має право тимчасово припинити дію картки (заблокувати) як по телефону оператором центру авторизації та клієнтської підтримки, так і за заявою при зверненні до менеджера у Банку. Тимчасове блокування може бути анульоване тільки за письмовою Заявою Держателя.

## **11. Наперед оплачені картки**

11.1. Картки Visa Instant, Maestro Prepaid забороняється використовувати для оплати товарів/послуг у Інтернет.

11.2. Додаткові картки до платіжних карток Visa Instant та Maestro Prepaid не випускаються.

11.3. Картки Visa Instant та Maestro Prepaid на новий термін дії перевипускаються як Visa Electron та Maestro відповідно.

11.4. Сума, що обліковується на рахунку Maestro Prepaid не може перевищувати 5000\$ або еквівалент у іншій валюті.