

Правила користування платіжною картою

Наступні положення регулюють порядок отримання карток міжнародних платіжних систем VISA та Mastercard 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 Додаткові картки, емітовані на ім'я Довічених 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 змінений 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, зміні 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 календарний 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 Держателю негайно користуватися коштами на Картковому рахунку.

3.4. Картка не може використовуватися, коли закінчився термін її дії, або коли дію Картки призупинено Банком.

4. Картковий рахунок

4.1. Для обліку коштів (в тому числі зарахованих пенсій та/або грошової допомоги), якими користується Держатель за допомогою Картки, Банк відкриває Клієнту Картковий рахунок. Кошти на Картковий рахунок можуть бути внесені готівкою або перераховані з іншого рахунку.

4.2. Внесення готівкових коштів на Картковий рахунок здійснюється власником рахунку або Довіченими особами з урахуванням обмежень, передбачених з чинним законодавством.

5. Призначення та використання

5.1. Картка надає можливість 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. За межами України Картка надає можливість отримувати готівку в місцевій валюті країни в касах банків, пунктах видачі готівки та в банкоматах, а також здійснювати оплату товарів та послуг у підприємствах торгівлі та сервісу на території країни перебування Держателя.

5.2. Видача за Карткою готівки через банкомати в межах України здійснюється в гривнях, а через банкомати уповноважених банків-емітентів – у гривнях або у валюті Карткового рахунку.

5.3. ПІН-конверт, отриманий разом із Карткою, містить інформацію про секретний ПІН-код, який застосовується для користування Карткою в банкоматах (АТМ) або в ПОС-терміналах. ПІН-код не може бути оголошений при здійсненні операції – Держатель має особисто вводити ПІН-код на ПІН-клавіатурі технічного пристрою. ПІН-код може бути автоматично змінений при перевипуску (поновленні) Картки.

5.4. При розрахунках Карткою в торговельно-сервісній мережі та при 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.

5.5. Держатель повинен вимагати, щоб усі дії з Карткою виконувались у його присутності.

5.6. При купівлі товарів, оплаті послуг по телефону, пошті або через мережу Internet з використанням Картки, Держатель здійснює операцію, зазначаючи своє ім'я, номер Картки, термін її дії, інше, підтверджуючи цим здійснення операції. Оголошення таких даних незахищеними каналами зв'язку (наприклад, Internet, інше) у подальшому може призвести до несанкціонованого використання Картки.

Держатель несе відповідальність за розголошення реквізитів Картки, які дають можливість здійснення операцій за Картковим рахунком без фізичного застосування Картки.

5.7. Якщо при перевірці Картки, касир отримає відповідь від Контакт-центру "вилучити картку", Картка Клієнту не повертається. Картка має бути надрізана у присутності Держателя для уникнення можливості її подальшого використання іншими особами. Держатель зобов'язується отримати розписку у касира про вилучення Картки та проінформувати Банк про факт вилучення.

5.8. Банк рекомендує зберігати копії всіх чеків, які одержані Держателями як підтвердження оплати Карткою товарів та послуг, або як підтвердження факту відмови операції. Зберігання цих документів буде гарантією від помилок при списанні коштів з Карткового рахунка.

5.9. Для зняття готівкових коштів в банкоматі використовується меню команд банкомату. Держатель має чітко виконувати усі інструкції, які з'являються на моніторі банкомату.

5.10. При користуванні банкоматом Держатель повинен переконатися, що ПНН-клавіатура та картоприймач не містять сторонніх елементів та відповідають зображенням, які відображаються на екрані банкомату (за наявності). У разі виявлення відмінностей необхідно повідомити про це Контакт-центр Банку (п. 7 Правил). У таких випадках користуватися банкоматом категорично забороняється.

5.11. 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 Карткового рахунка. 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.

5.12. Банк призупиняє дію Картки, якщо при виконанні операції тричі введено невірний ПНН-код (можливе також затримання Картки банкоматом іншого банку). Для поновлення дії Картки у цьому випадку необхідно звернутися до Контакт-центру (див. розділ 7).

5.13. У разі ініціювання Держателем платіжної операції із використанням Картки у валюті, яка відрізняється від валюти Карткового рахунка, з метою належного виконання такої операції та у зв'язку із необхідністю перерахунку її суми у валюту Карткового рахунка вчиняються такі дії:

5.13.1. Банк при проведенні Авторизації за платіжною операцією блокує на Картковому рахунку (з метою забезпечення належних розрахунків за цією операцією) кошти у сумі, розрахованій Банком виходячи із суми, зазначеної Платіжною системою у відповідному авторизаційному запиті, курсу купівлі / продажу / обміну (конвертації) іноземної валюти, встановленого Банком на дату ініціювання платіжної операції, суми комісійної винагороди Банку, а також інших показників, що враховуються для цього згідно з чинним законодавством України, правилами Платіжної системи, Договором та нормативними документами Банку;

5.13.2. Платіжна система проводить розрахунки із Банком за платіжною операцією у валюті, визначеній відповідним договором між платіжною організацією Платіжної системи та Банком. У разі, якщо валюта платіжної операції співпадає із валютою, у якій проводяться розрахунки між Платіжною системою та Банком, такий розрахунок проводиться у сумі платіжної операції. У разі, якщо валюта платіжної операції не співпадає із валютою, у якій проводяться розрахунки між Платіжною системою та Банком, такий розрахунок проводиться у сумі, розрахованій Платіжною системою виходячи із суми платіжної операції, курсу купівлі / продажу / обміну (конвертації) іноземної валюти, встановленого платіжною організацією Платіжної системи на дату проведення розрахунку із Банком та інших показників, що враховуються для цього згідно з правилами Платіжної системи (при цьому, розрахунки між Платіжною системою та її учасниками, у тому числі Банком, здійснюються, як правило, упродовж п'яти календарних днів, наступних за датою ініціювання платіжної операції, проте, згідно з правилами Платіжної системи цей строк може бути продовжений);

5.13.3. Банк не пізніше другого Банківського дня, наступного за днем проведення розрахунків між Платіжною системою та Банком, списує кошти із Карткового рахунку на власну користь. У разі, якщо валюта, у якій проведено розрахунок між Платіжною системою та Банком, співпадає із валютою Карткового рахунку, таке списання проводиться у сумі, розрахованій Банком виходячи із суми сплачених Банком коштів та суми комісійної винагороди Банку. У разі, якщо валюта, у якій проведено розрахунок між Платіжною системою та Банком, не співпадає із валютою Карткового рахунку, таке списання проводиться у сумі, розрахованій Банком виходячи із суми сплачених Банком коштів, курсу купівлі / продажу / обміну (конвертації) іноземної валюти, встановленого Банком на дату такого списання коштів із Карткового рахунку, суми комісійної винагороди Банку, а також інших показників, що враховуються для цього згідно з чинним законодавством України, правилами Платіжної системи, Договором та нормативними документами Банку;

5.13.4. Банк розблоковує кошти на Картковому рахунку після проведення зазначених вище дій, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України, правилами Платіжної системи, Договором та нормативними документами Банку."

5.14. У разі проведення платіжної операції із зарахування на Картковий рахунок коштів у валюті, яка відрізняється від валюти Карткового рахунка, а також у разі, якщо розрахунки між Платіжною системою та Банком за платіжною операцією відбуваються у валюті, що відрізняється від валюти Карткового рахунка, з метою належного виконання такої операції вчиняються дії, аналогічні діям, визначеним у підпунктах 5.13.2

– 5.13.3 цих Правил (з урахуванням того, що замість операції списання коштів відбувається операція їх зарахування на Картковий рахунок).

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 Карткового рахунка 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 детальний аналіз ситуації, проведення претензійної роботи з банком-еквайром (якщо оскаржується операція, проведена у банкоматі/підприємстві, що обслуговується іншим банком), стан Карткового рахунка 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 Контакт-центр

7.1. При виникненні питань щодо операцій з використанням Картки (відмова у проведенні операції, блокування дії Картки, інше) Держатель може звертатися до Банку за телефонами цілодобової служби Контакт-центру: **0-800-50-44-50 (безкоштовний для дзвінків зі стаціонарних телефонів на території України), (+38 044) 247-3838, (+38 044) 231-7479.**

7.2. З метою точної ідентифікації особи, що телефонує, Держатель має надати необхідну інформацію оператору Контакт-центру, а саме: номер Картки або Карткового рахунка, паспортні дані, секретне слово-пароль, та іншу інформацію, що вказується у Заяві при відкритті Карткового рахунка, і що може бути запитана оператором (ПІН-код та код CVV2 / CVC2 оператором не запитуються та не підлягають розголошенню). Оператор має право відмовити в наданні інформації/послуги, якщо надані Держателем на його вимогу персональні дані і секретне слово-пароль не співпадають із вказаними у Заяві.

8. Авторизаційні ліміти

8.1. З метою обмеження ризиків несанкціонованого доступу до Карткового рахунка, Платіжними системами та/або Банком встановлюються обмеження (Авторизаційні ліміти) на проведення операцій з використанням Картки. Авторизаційні ліміти визначають максимальну загальну суму та кількість операцій, яку дозволяється здійснювати Держателю з використанням Картки протягом певного періоду (місяця, доби).

8.2. З моменту набуття чинності Договором набувають чинності такі обмеження (Авторизаційні ліміти) за операціями з використанням Карток:

Тип Картки	Видача готівки*		Видача готівки* за межами України, за умови що операція здійснюється виключно за магнітною смугою		Оплата за товари та послуги, в т.ч. через системи електронної комерції за технологією 3D Secure		Оплата за товари та послуги, що реалізуються без фізичної присутності картки	
	Протягом однієї доби		Протягом однієї доби		Протягом однієї доби		Протягом однієї доби	
	Сума (грн.)	Кількість трансакцій	Сума (грн.)	Кількість трансакцій	Сума (грн.)	Кількість трансакцій	Сума (грн.)	Кількість трансакцій
Visa Instant, MasterCard Debit	2000	99	0	0	3000	99	105	99
MasterCard Mass, Visa Classic	3000	99	0	0	5500	99	205	99
MasterCard Gold, Visa Gold	6000	99	0	0	10000	99	205	99
MasterCard Platinum, Visa Platinum	10000	99	0	0	15000	99	205	99
MasterCard World Elite, Visa Infinite	15000	99	0	0	20000	99	205	99

* Відповідні Авторизаційні ліміти стосуються виключно видачі готівки через банкомати.

8.3. Клієнт має право змінити (зменшити, збільшити, скасувати) Авторизаційні ліміти у такі способи:

8.3.1. Шляхом звернення до Банку за телефонами цілодобової служби Контакт-центру (пункт 7 Правил) із клопотанням щодо скасування Авторизаційних лімітів на період до 00 годин 00 хвилин 00 секунд наступного календарного дня, щодо збільшення розміру або скасування Авторизаційних лімітів на період, що не перевищує 30 календарних днів (за умови, що Держатель Основної картки користується послугою

SMS-інформування), щодо зменшення розміру Авторизаційних лімітів, у тому числі до повного обмеження виконання певних видів операцій за Картковим рахунком, на будь-який період;

8.3.2. Шляхом звернення до Банку з письмовою заявою щодо зміни (збільшення / зменшення / скасування) Авторизаційних лімітів на будь-який період;

8.3.3. Шляхом самостійної зміни (збільшення / зменшення / скасування) Авторизаційних лімітів засобами Систем дистанційного обслуговування.

8.4. Банк має право змінити Авторизаційні ліміти самостійно (за власною ініціативою). У разі зміни Авторизаційних лімітів на період тривалістю до 30 календарних днів (включно), Банк повідомляє про це Клієнта за умови, якщо останній звернеться до Банку із запитом, що стосуватиметься Авторизаційних лімітів. У разі зміни Авторизаційних лімітів на період тривалістю понад 30 календарних днів, Банк повідомляє про це Клієнта шляхом включення відповідної інформації у виписку за Картковим рахунком.

9. Послуга "SMS-інформування"

9.1. З метою обмеження ризиків несанкціонованого застосування Картки є послуга SMS-інформування. Отримуючи SMS-повідомлення про проведення операцій із застосуванням Картки, Клієнт має можливість оперативно відстежити несанкціоновані операції та вжити у зв'язку з цим необхідні для їх обмеження дії.

9.2. У разі замовлення Клієнтом послуги SMS-інформування (або відновлення такої послуги) та за умови здійснення її оплати Банк у випадках проведення операцій із застосуванням Картки, надсилає SMS-повідомлення (на номер мобільного телефону, зазначений Клієнтом у Заяві або у повідомленні Клієнта про номер мобільного телефону, на який їх необхідно надсилати), у яких можуть зазначатися, зокрема, дата та час ініціювання операції (київський час), тип валюти, сума операції, останні чотири цифри Картки, статус операції (OK – якщо операція була успішною, NO – якщо спроба провести операцію не вдалася). Банк має право змінювати формат SMS-повідомлень.

9.3. Банк не несе відповідальність за затримку доставки SMS-повідомлень, що виникла не з вини Банку (відключений телефон, відсутність зони покриття оператором, черговість доставки тощо).

9.4. Клієнт може відмовитися від отримання послуги SMS-інформування шляхом звернення до Банку з відповідною письмовою заявою. При цьому, надання такої послуги припиняється не пізніше наступного Банківського дня, наступного за днем отримання Банком відповідної заяви. Відновлення отримання послуги SMS-інформування здійснюється шляхом звернення до Банку з відповідною письмовою заявою або шляхом звернення до Банку за телефонами цілодобової служби Контакт-центру (пункт 7 Правил) з відповідним клопотанням (за умови оплати такої послуги)..

10. Втрата Картки або ПІН-коду, блокування дії Картки

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

10.2. Якщо Картка була заблокована з причини "втрачена/викрадена", її подальше розблокування та використання заборонене. Поновлення (перевипуск) Картки замість втраченої/вкраденої здійснюється за письмовою Заявою Держателя.

10.3. Держатель має право тимчасово призупинити дію Картки (заблокувати) за телефонним зверненням до Контакт-центру або за заявою при зверненні до менеджера у Банку або засобами Системи дистанційного обслуговування. Поновлення дії Картки у цьому випадку (відміна тимчасового блокування) може бути виконана Банком за письмовою Заявою Держателя або автоматично засобами Системи дистанційного обслуговування.

11. Неперсоніковані Картки

11.1. У разі потреби отримати Картку негайно, Банк пропонує неперсоніковані Картки Visa Instant, які не містять імені та прізвища держателя.

11.2. Картку Visa Instant забороняється використовувати для оплати товарів/послуг через мережу Інтернет.

11.3. Додаткові Картки до Visa Instant не випускаються.

Картка Visa Instant перевипускається на новий строк дії як повноцінна Картка Visa Classic (із зазначенням імені та прізвища держателя).