

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ MasterCard ПАТ «КРИСТАЛБАНК»

Загальні положення

Картка MasterCard від ПАТ «КРИСТАЛБАНК» призначена для безготівкової оплати товарів та послуг і отримання готівкових коштів у банкоматах та касах банків. Дотримуючись наведених нижче правил та заходів безпеки, Ви уникнете багатьох непорозумінь, пов'язаних із користуванням платіжної картки.

- Одержавши платіжну картку, проставте свій підпис кульковою ручкою на спеціальній смужці, що знаходиться на її зворотному боці картки.
- Картка залишається дійсною до закінчення останнього дня місяця року, який зазначено на її лицьовій стороні.
- За 14 днів до закінчення строку дії платіжної картки необхідно звернутися до банку для її перевипуску та обміну.
- Уважно вивчіть тарифи, умови договору та правила користування платіжною карткою. При користуванні карткою дотримуйтесь умов договору та наданих рекомендацій.
- Операції оплати та отримання готівкових коштів здійснюються в межах доступної на Вашому картковому рахунку суми.
- Місця прийому платіжних карток для оплати товарів та послуг і видачі готівки зазвичай позначені логотипом MasterCard.
- Для контролю за рухом грошових коштів по Вашому картковому рахунку радимо не відмовлятися від послуги SMS-сервісу.
- Обов'язково отримуйте в Банку або електронною поштою та ретельно перевіряйте щомісячну виписку про операції по рахунку.
- Зберігайте чеки по операціях щонайменше до моменту отримання від Банку виписки про стан карткового рахунку.
- У випадку незгоди з операціями, відображеними у виписці, негайно зверніться до Банку з письмовою заявою. Майте на увазі, що термін оскарження операцій обмежено правилами платіжної системи.
- У випадку виникнення будь-яких питань стосовно операцій із використанням картки та за консультацією стосовно додаткових послуг Банку звертайтеся до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.
- Ніколи не відповідайте на запити, отримані електронною поштою, поштою, по телефону (SMS), та не повідомляйте реквізитів Вашої платіжної картки чи Ваших персональних даних. Не використовуйте наданих посилань на будь-які web-сайти, навіть якщо це начебто посилання на web-сайт Вашого банку – це намагання отримати Ваші персональні дані в шахрайський спосіб. Якщо Ви отримали такий запит, ні в якому разі не відповідайте на нього та негайно зверніться до Банку.

Використання ПІН-коду

- Персональний ідентифікаційний номер (ПІН) – це чотиризначний код, який власник платіжної картки отримує в спеціальному закритому конверті.
- ПІН використовується:
 - при отриманні готівкових коштів у банкоматах – вводиться безпосередньо на клавіатурі самого банкомату;
 - при отриманні готівкових коштів у касах банків – вводиться безпосередньо на спеціальному пристрої (ПІН-паді), що розташований у касовому вікні.
 - при операціях оплати - вводиться безпосередньо на ПОС-терміналі або ПІН-паді.
- Ніколи не записуйте свій ПІН – запам'ятайте його. Якщо Ви все ж таки вирішили його записати, не зберігайте запис у гаманці. Ні в якому разі не записуйте ПІН на самій картці, а також не зберігайте платіжну картку та ПІН разом.
- Нікому не передавайте картку та не розголошуйте ПІН (в т.ч. родичам, співробітникам банків та правоохоронних органів, касирам підприємств торгівлі та сервісу) – це гарантія безпеки Ваших коштів.
- Якщо Ви хочете надати комусь із Ваших близьких доступ до свого карткового рахунку, замовте додаткову картку на його/її ім'я.

Правила користування банкоматом

- Користуйтеся банкоматами, встановленими у відділеннях банків, а також добре освітлених та багатолюдних місцях.
- Приготуйте картку заздалегідь – намагайтеся не витратити часу біля банкомату на пошук картки в гаманці.
- Якщо Ви помітили будь-які зовнішні ознаки несправності банкомату, виявили поруч із ним або на ньому підозрілі пристрої, негайно сповістіть про це Банк і скористайтесь іншим банкоматом.
- Переконайтеся, що люди, які стоять за Вами в черзі до банкомату, не мають можливості підглянути Ваш ПІН.
- Для зняття готівки із платіжної картки в банкоматі, необхідно правильно ввести ПІН. Після трьох невдалих спроб введення ПІН-коду картка блокується й може бути вилучена банкоматом.
- Банкомат може вилучити картку з наступних причин:
 - через триразове введення невірного ПІН-коду;
 - через закінчення терміну дії картки;
 - через технічні несправності або збоїв банкомату;
 - через знаходження картки в стоп-списку та ін.
- У разі вилучення картки банкоматом необхідно відразу заблокувати картку звернувшись до службу клієнтської підтримки Банку.
- Не відволікайтеся під час зняття готівки – заберіть гроші та картку відразу після їхньої видачі. Якщо Ви вчасно не заберете гроші та картку, через 20 секунд вони будуть вилучені банкоматом.

Використання картки для оплати товарів/послуг та зняття готівки у касах банків.

- Вимагайте, щоб операції із платіжною картою здійснювалися у Вашій присутності.
- При використанні картки для оплати товарів і послуг чи отримання готівки в касі банку, перш ніж підписати чек про здійснення операції, перевірте чи вірно зазначено суму, валюту й дату операції, тому ще чек є підставою для списання коштів із Вашого карткового рахунку. Після проведення операції Ви повинні одержати копію оформленого чека.
- Вимагайте знищення неправильно оформлених чеків у Вашій присутності.
- Отримання готівки в касах банків здійснюється виключно при пред'явленні паспорта касиру для ідентифікації Вас як законного власника картки.
- Підприємства, що приймають картки для оплати товарів чи послуг, можуть вимагати від Вас пред'явлення паспорта чи іншого документа, що засвідчує особу, для ідентифікації Вас як законного власника картки.
- Якщо товар повернутий або послуга не надана в повному обсязі, Ви повинні самостійно звернутися до підприємства, у якому був придбаний товар/надана послуга. Працівник підприємства торгівлі/сервісу повинен надати Вам чек про повернення коштів на картковий рахунок на відповідну суму. Як правило, кошти зараховуються на Ваш картковий рахунок впродовж двох тижнів.

Використання картки для оплаті товарів та послуг у мережі Інтернет

- Відкрийте окрему картку для оплати товарів та послуг у мережі Інтернет та зараховуйте на неї необхідні кошти безпосередньо перед здійсненням платіжної операції.
- На деяких сайтах потрібна реєстрація платіжної картки для здійснення платежів по ній. Для цього по деяким карткам Банку необхідно відкрити можливість здійснення операцій в Інтернеті звернувшись до Контакт- Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.
- Здійснюйте покупки на сайтах, у надійності яких Ви впевнені. Для перевірки репутації web-сайту зверніть увагу на наявність наступної інформації:
 - *правила захисту конфіденційної інформації* – web-сайт, що заслуговує на довіру, завжди розміщує інформацію про правила, які гарантують клієнтам захист персональних даних при здійсненні on-line операцій;
 - *інформація про замовлення* – переконайтеся, що Вам відомо всю інформацію про здійснене замовлення, у тому числі дату доставки, гарантійні зобов'язання та правила відмови від товару;
 - *інформація про магазин* – переконайтеся, що Вам відома поштова адреса фірми та номери її телефонів;
- Не використовуйте картку на сайтах без кодування даних. Адреса сайту повинна починатися з "https", а не з "http".
- Ні в якому разі не використовуйте ПІН-код при здійсненні операцій у мережі Інтернет.

- Надавайте перевагу сайтам, на яких номер картки та інша конфіденційна інформація при вводі замінюється на "*" або інший символ заміни.
- У разі необхідності зміни добових лімітів по сумі і по кількості операцій - держателю платіжної картки необхідно звернутися до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.

При здійсненні операції використовувати обладнання на якому встановлене ліцензійне програмне забезпечення.

Дії при втраті або крадіжці картки

- У випадку втрати або крадіжки картки необхідно негайно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95** і заблокувати картку. Зробіть так, щоб номер телефону клієнтської підтримки завжди був у Вас під рукою.
- У разі якщо реквізити платіжної картки стали відомі третім особам необхідно звернутись до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95** з метою блокування картки та до відділення Банку з метою перевипуску картки.
- У випадку втрати або крадіжки картки Ви несете повну фінансову відповідальність по всіх операціях, здійснених із використанням втраченої картки, до моменту її блокування.
- Для випуску нової картки зверніться до Банку з відповідною заявою.

Підключення до СМС-сервісу

Всі картки Банку підключаються до СМС-сервісу за номером телефону вказаним в анкеті, крім випадків відмовлення Клієнта від послуг СМС-сервісу.

Реквізити для поповнення платіжної картки зовнішнім платежем

Назва Банку: ПАТ «КРИСТАЛБАНК»

МФО Банку: 339050

П.І.Б. Клієнта

Ідентифікаційний код Клієнта

Розрахунковий рахунок: 2620*

*Повний номер рахунку 2620 клієнти можуть дізнатися за телефоном **+380 44 590-45-95**, у відділенні Банку.

Обмеження на проведення операцій в Інтернеті та за кордоном

- З метою мінімізації ризиків несанкціонованого використання платіжних карток, проведення операцій в інтернеті і за кордоном по деяким карткам Банку в базових налаштуваннях не передбачено.
- У разі потреби здійснення операції за платіжною картою в Інтернеті держателю платіжної картки необхідно звернутися до Контактного-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.
- У разі виїзду Клієнта за кордон в країни, де розрахунок за картою закритий відповідно до нижченаведеної інформації - Клієнту необхідно завчасно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95** та відкрити розрахунок у будь-якій країні.
- За всіма платіжними картками Банку здійснюється цілодобовий моніторинг операцій у режимі реального часу з метою виявлення підозрілих операцій, у зв'язку з цим можливе блокування Вашої платіжної картки за ініціативою Банку.
- Для Вашої безпеки Банк заблокував проведення операцій в країнах підвищеного ризику. Для того, щоб змінити налаштування, а саме розблокувати можливість для проведення операцій в країнах з підвищеним ризиком необхідно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.
- Звертайте будь-ласка особливу увагу та пильність, щодо дотримання правил користування платіжною картою під час проведення операцій в країнах підвищеного ризику.
- **Вищевказані обмеження на проведення операцій та процедура їх зміни відносяться до операцій, які проводяться на території вищезгаданих країн, в національній валюті країни. Дотримання наших рекомендацій зробить для Вас використання платіжної картки зручним та безпечним.**