



## ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ MASTERCARD В АТ «КРИСТАЛБАНК»

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Картка MasterCard від АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Картка/ ПК) призначена для власних потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності (зокрема, для накопичення власних грошових коштів, отримання процентів за вкладами, безготівкової оплати товарів та послуг у торгівельно-сервісних підприємствах (далі – ТСП) і отримання готівкових коштів у банкоматах та касах банків) та може бути представлена у формі цифрової картки. Перелік видів операцій може розширюватися Банком.

1.2. На Рахунок з ПК Клієнта може бути зараховано:

- заробітну плату;
- внесені власні кошти;
- перераховані кошти з власного депозитного рахунку (після закінчення/ дострокового припинення дії договору);
- виплачені відсотки за вкладом;
- перераховані кошти з власного поточного рахунку як фізичної особи-підприємця/ фізичної особи, що провадить незалежну професійну діяльність в результаті здійснення господарської діяльності (чистий дохід за мінусом обов'язкових відрахувань);
- перераховані пенсії, стипендії, соціальні та інші прирівняні до них виплати;
- залишок грошових коштів, який перераховується з поточного рахунку фізичної особи- підприємця з метою його закриття після отримання Банком відомостей щодо припинення статусу підприємця відповідно до умов Договору, вимог законодавства, правил МПС;
- повернуті / невиконані перекази, не пов'язані із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності.

1.3. Банк перед укладенням Договору ознайомлює користувача з умовами, продуктами, тарифами, умовами Договору та Правилами користування платіжною карткою, забезпечивши викладення цієї інформації в доступній формі на веб-сайті Банку в мережі Інтернет <https://crystalbank.com.ua> й розміщує її в доступному для користувача місці в Банку, та надає її на вимогу Клієнта в паперовій або електронній формі. Клієнт зобов'язаний уважно вивчити тарифи, умови Договору та Правила користування платіжною карткою.

1.4. Банк емітує Клієнтам Картки до Рахунків з ПК у національній та/або іноземній валютах. В залежності від умов видачі та на вибір Клієнта, Картка може бути персоніфікована (з ім'ям Клієнта на передньому боці) або неперсоніфікована; ембосована (з рельєфним тисненням нанесеної інформації) або неембосована.

1.5. До Рахунку з ПК Банк може випускати та надавати Клієнту наступні платіжні картки:

- основну Картку;
- інші додаткові Картки Держателю-власнику Рахунку з ПК (Держателям) та іншим особам – на підставі окремих Заяв-договорів на Клієнта та надання документів, необхідних для проведення ідентифікації особи – Держателя додаткової Платіжної картки. Умови та Правила користування платіжною карткою MasterCard АТ «КРИСТАЛБАНК», які наведено в Додатку 3 до цієї Публічної пропозиції, поширюються також і на всі додаткові Картки.

1.6. За письмовою заявою Держателя-власника Рахунку з ПК на підставі Договору Банк має право емітувати додатковий електронний платіжний засіб фізичній особі - резиденту за умови надання власником рахунку - резидентом цій фізичній особі - резиденту права на його отримання, а додатковий електронний платіжний засіб фізичній особі - нерезиденту - за умови надання власником рахунку - нерезидентом права фізичній особі - нерезиденту на його отримання.

1.7. Особі, на користь якої укладено Договір і відкрито Рахунок з ПК (основний держатель ПК), необхідно самостійно звернутись до відділення Банку для отримання конверту з ПІН-кодом та активації ПК, що відповідно до законодавства є підставою для розпорядження Рахунком з ПК.

1.8. Перша, а також усі перевипущені Картки до Рахунку з ПК та конверт з ПІН-кодом видаються власнику Рахунку з ПК після особистого звернення до відділення Банку, через 10 (десять) робочих днів після підписання Сторонами Заяви-договору на приєднання про відкриття Рахунку з ПК, але не

пізніше, ніж через 3 місяці з моменту їх виготовлення. Неотримані Картки та конверти з ПІН-кодами зберігаються у відділенні Банку **протягом 3 місяців** з моменту оприбуткування, після чого підлягають знищенню (В Банку передбачена можливість термінового випуску ПК та продовження терміну зберігання випущеної Картки у разі домовленості з Клієнтом). Для отримання Картки Держатель повинен пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу та оплатити комісії згідно з обраним Тарифним пакетом/ Тарифами.

1.9. У разі необхідності (після оформлення заяви на переведення на обслуговування до іншого відділення) Клієнт може отримати Картку на іншому відділенні Банку, після її передачі по акту прийому-передачі матеріальних цінностей у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку.

1.10. Одержавши Картку, Клієнт зобов'язаний проставити свій підпис на смузї для підпису на зворотному боці Картки.

1.11. Держателі додаткових ПК мають право отримувати додаткову ПК, емітовану на своє ім'я до Рахунку з ПК основного Держателя та конверт з ПІН-кодом до неї.

1.12. Довірена особа Клієнта має право отримати додаткову Картку, видану на її ім'я, ПІН-код, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, за довіреністю, яка видана Клієнтом та посвідчена у встановленому законодавством порядку або за довіреністю на отримання електронного платіжного засобу, ПІН-коду, індивідуальної облікової інформації та/або іншої інформації, що дає змогу ініціювати платіжні операції, яка складається в Банку в присутності фізичної особи - власника рахунку та засвідчується уповноваженим працівником Банку. У такому разі Банк не несе відповідальності за проведення операцій з використанням такого електронного платіжного засобу, виданого Довіреній особі за довіреністю.

1.13. Банк має право передавати ПК користувачу – держателю ПК або представнику користувача через свого агента, якому надано право здійснювати ідентифікацію/ верифікацію клієнтів (за умови реалізації).

1.14. Клієнт може змінити ПІН-код після особистого звернення на відділення Банку, в якому відкривався Рахунок з ПК або в банкоматі Банку

1.15. Для використання Картки її необхідно активувати. Активація Картки є підтвердженням того, що Користувач Картки отримав Картку та непошкоджений конверт з ПІН-кодом. Процедура активації Картки в Банку здійснюється:

- працівником відділення при видачі Картки;
- або за телефонним зверненням держателя Картки (в т.ч. цифрової Картки)/ держателя додаткової Картки (для активації додаткової Картки, випущеної на його ім'я, основний держатель повинен звертатись особисто) після успішної ідентифікації (за кодовим словом, яке Клієнт вказував при відкритті Рахунку з ПК).

1.16. Картка залишається дійсною до закінчення останнього дня місяця року, який зазначено на її лицьовій стороні. За окремим рішенням Банку термін дії Картки може бути продовжений.

1.17. Грошові кошти з Рахунку з ПК можуть бути використані за допомогою ПК для власних потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності.

1.18. Облік платіжних операцій по ПК ведеться у валюті Рахунку з ПК, до якого відкрита ПК. Рахунок з ПК може бути відкритим в національній та іноземній валютах.

1.19. При користуванні карткою дотримуйтесь умов Договору, цих Правил користування платіжною карткою та наданих рекомендацій.

1.20. Місця прийому платіжних карток для оплати товарів та послуг і видачі готівки зазвичай позначені логотипом MasterCard.

1.21. Будь-які операції з використанням Картки вправі здійснювати виключно Клієнт особисто.

1.22. Операції за Рахунком з ПК здійснюються за допомогою Картки та в межах максимальних строків, встановлених чинним законодавством та правилами Платіжної системи.

1.23. Інші надавачі платіжних послуг та/або ТСП, що обслуговують операції з використанням Картки, в окремих випадках можуть встановлювати власні ліміти (обмеження) щодо сум готівкових та безготівкових операцій, комісійні та винагороди. Банк не несе відповідальності за такі дії третіх сторін.

1.24. Облік коштів на Рахунку з ПК здійснюється Банком у валюті Рахунку з ПК.

1.25. Банк має право вимагати, а Клієнт зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні Банку для здійснення належної перевірки, а також для виконання Банком інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії. В разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей або в разі надання неправдивих відомостей про себе Банк відмовляє Клієнту в обслуговуванні, а саме: Рахунок з ПК не відкривається чи блокується Карта шляхом постанови її в стоп-список.

1.26. Картка є власністю Банку. Клієнт зобов'язаний негайно повернути Картку на запит Банку.

- 1.27. Припинення дії Картки не означає розірвання Договору. У випадку Припинення дії Картки за ініціативою Клієнта або спливу строку дії Картки, Банк здійснює Клієнту перевипуск Картки. При цьому, Банк може стягувати з Клієнта комісійну винагороду згідно з діючими Тарифами.
- 1.28. За 14 днів до закінчення строку дії платіжної картки Клієнту необхідно звернутися до Банку для її перевипуску та обміну. Банк має право перевипустити Платіжну картку на новий строк, про що інформує Клієнта шляхом направлення СМС повідомлення.
- 1.29. Працівники відділень зв'язуються з держателями Карток не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до закінчення терміну її дії (у випадку закінчення додаткових Карток виключно з держателями додаткових Карток) та уточнюють необхідність їх перевипуску Банком. У разі отримання підтвердження від Клієнтів – працівники відділень перевипускають ПК на новий термін в рамках існуючих тарифних пакетів (тип/ клас Картки залишається без змін).
- 1.30. Держатель може самостійно ініціювати перевипуск Картки з будь-яких причин (зокрема для пониження/ підвищення класу Картки/ зміни тарифного пакету/ у зв'язку із втратою/ компрометацією Картки тощо) шляхом надання до відділення Банку, на якому обслуговується Рахунок з ПК відповідної заяви.
- 1.31. Перевипуск окремо ПІН-конвертів не здійснюється, ПІН-конверти перевипускаються разом з Карткою.
- 1.32. Перевипуск додаткових Карток здійснюється за поданням власника Рахунку з ПК відповідної Заяви.
- 1.33. У випадку відмови від користування Карткою, Картка повинна бути повернута до Банку.
- 1.34. Банк може відмовити у випуску чи перевипуску Картки без пояснення причин у порядку, визначеному законодавством та внутрішніми документами Банку.
- 1.35. Банк має право призупинити дію Картки та самостійно внести Картку до Стоп-списку у будь-якому з перелічених нижче випадків з повідомленням про це Клієнта по телефону:
- у разі виявлення незаконного використання Картки або вірогідної загрози незаконного використання Картки, в тому числі в разі отримання інформації про це від Платіжної системи;
  - у разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором, включаючи фінансові;
  - в інших випадках, передбачених Договором або законодавством України.
- 1.36. Банк призупиняє дію Картки та автоматично додає її до Стоп-списку у разі трьох поспіль спроб здійснення операції з використанням Картки, з введенням неправильного ПІН-коду або неправильно введеного CVV-2 коду. Для розблокування Картки Клієнту необхідно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном +380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99, або звернутися в найближче відділення Банку з письмовою заявою.
- 1.37. Банк має право відновити дію Картки, що була призупинена, у разі усунення обставини, що стала підставою для такого призупинення.
- 1.38. Банк має право анулювати Картку у будь-якому з перелічених нижче випадків:
- у разі втрати Картки;
  - у разі невиконання Клієнтом вимоги Банку щодо погашення заборгованості за несанкціонованим овердрафтом;
  - в інших випадках, передбачених законодавством.
- 1.39. Банк у випадку отримання заяви Клієнта про втрату або пошкодження Картки, анулює пошкоджену Картку та, здійснює Клієнту перевипуск Картки згідно Тарифів Банку.
- 1.40. Банк забезпечує конфіденційність інформації щодо руху та залишку коштів на Рахунку з ПК Клієнта, за винятком випадків надання цієї інформації третім особам у випадках, прямо передбачених чинним законодавством України або Договором.
- 1.41. У випадку ініціювання Банком або Клієнтом закриття Рахунку з ПК Банк анулює всі Картки, видані Клієнту в рамках Договору.
- 1.42. Для контролю за рухом грошових коштів по Вашому Рахунку з ПК радимо не відмовлятися від послуги SMS-сервісу.
- 1.43. Обов'язково отримуйте в Банку або електронною поштою та ретельно перевіряйте щомісячну виписку про платіжні операції за Рахунком з ПК.
- 1.44. Зберігайте чеки за операціями щонайменше до моменту отримання від Банку виписки про стан поточного рахунку.
- 1.45. У випадку незгоди з платіжними операціями, відображеними у виписці, негайно зверніться до Банку з письмовою заявою. Майте на увазі, що термін оскарження платіжних операцій обмежено правилами платіжної системи.
- 1.46. 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 та/або 0 800 50-55-99.

- 1.47. Ніколи не відповідайте на запити, отримані електронною поштою, поштою, по телефону (SMS), та не повідомляйте реквізити Вашої платіжної картки чи Ваші персональні дані. Не використовуйте наданих посилань на будь-які веб-сайти, навіть якщо це начебто посилання на веб-сайт 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.
- 1.48. Якщо Ви хочете надати комусь із Ваших близьких доступ до свого Рахунку з ПК, замовте додаткову картку на його/її ім'я.
- 1.49. Держатель Картки має докласти зусиль для здійснення безпеки операцій, зокрема:
  - не використовувати Картку у цілях, що суперечать законодавству України, Договору, Правилам МПС, зокрема, не використовувати ПК для проведення платіжних операцій, пов'язаних із підприємницькою та незалежною професійною діяльністю. Крім того, протягом строку дії Договору Клієнт зобов'язується ознайомлюватись зі змінами законодавства, що регулює порядок використання Рахунку з ПК та/або порядок здійснення будь-яких платежів за Рахунком з ПК, та у випадку внесення змін до норм законодавства, Клієнт також зобов'язується їх дотримуватися;
  - видалити або заблокувати Цифрові картки у випадку порушень безпеки чи підозри на порушення безпеки Пристрою: зламу, отримання несанкціонованого доступу до Пристрою третіми особами, паролів чи будь-яких інших персональних даних тощо; або у випадку передачі Пристрою третім особам з власного волевиявлення для забезпечення обмеження несанкціонованого доступу третіх осіб до Пристроїв (в разі користування електронними гаманцями та мобільними додатками) шляхом встановлення засобів захисту, передбачених технічними можливостями Пристроїв.
- 1.50. З метою запобігання виникненню Несанкціонованого овердрафту за платіжними операціями з видачі готівки, на Картці може блокуватися сума операції з урахуванням суми комісії за її проведення в розмірі відповідно до Тарифів Банку. Банк проводить розблокування заблокованої суми у день надходження суми відшкодування за проведені платіжні операції, крім суми комісії, яка передбачена Тарифами. У випадку технічної неможливості Банку здійснити он-лайн блокування комісії, в т.ч. за платіжними операціями здійсненими в термінальних пристроях Банку, Клієнт зобов'язується контролювати та забезпечувати наявність коштів на Рахунку з ПК для списання такої комісії.
- 1.51. У будь-якому випадку припинення/призупинення розрахунків за Карткою з будь-яких підстав (закінчення строку дії, поміщення у стоп-лист, фізичне пошкодження, закриття Рахунку з ПК, заблокованої, підробленої або фальшивої ПК тощо) Картка вважається недійсною і використання Держателем такої ПК забороняється.

## **2. ВИКОРИСТАННЯ ПІН-КОДУ**

- 2.1. Персональний ідентифікаційний номер (ПІН) – це чотиризначний код, який власник платіжної картки отримує в спеціальному закритому конверті.
- 2.2. ПІН-код 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.
- 2.3. ПІН-код до Картки може надаватися Банком Клієнту та/або Довіреній особі в ПІН-конверті або встановлюватись та/або змінюватись Клієнтом та/або Довіреною особою самостійно через ПОС-термінал Банку.
- 2.4. Ніколи не записуйте свій ПІН-код – запам'ятайте його. Якщо Ви все ж таки вирішили його записати, не зберігайте запис у гаманці. Ні в якому разі не записуйте ПІН-код на самій картці, а також не зберігайте платіжну картку та ПІН-код разом.
- 2.5. Нікому не передавайте картку та не розголошуйте ПІН-код (в т.ч. родичам, співробітникам банків та правоохоронних органів, касирам підприємств торгівлі та сервісу) – це гарантія безпеки Ваших коштів.
- 2.6. Вводьте ПІН-код лише на спеціальних ПІН-клавіатурах та таким чином, щоб його не можна було підглядіти стороннім особам або пристроям відеоспостереження.

- 2.7. Клієнт підтверджує, що безумовно визнає платіжні операції як такі, що здійснені Клієнтом та/або держателями Додаткових ПК свідомо і особисто ним підписані:
- які здійснені з використанням ПК із використанням ПІН-коду та/або при здійсненні яких зчитувалася магнітна смуга та/або інформація з мікрочипу;
  - які здійснюються без введення ПІН-коду, або з використанням реквізитів ПК;
  - які здійснюються з використанням автентифікаційних даних, у тому числі в СДБО «Інтернет-банкінг» та в Мобільному додатку;
  - які здійснені з застосуванням Електронних гаманців з використанням технології NFC.
- 2.8. Клієнт несе всі ризики, пов'язані із здійсненням платіжних операцій з використанням ПК у Платіжних терміналах, що потребують обов'язкового введення ПІН-коду при розрахунках за товари (роботи, послуги) у торгівельній мережі, оскільки при їх здійсненні існує високий ризик несанкціонованого отримання третіми особами інформації про ПК з метою її подальшого незаконного використання, що може завдати матеріальних збитків Клієнту. Можливі негативні наслідки зазначених дій Держателів є виключним ризиком Клієнта.

### **3. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКОМАТОМ**

- 3.1 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.
- 3.2. Якщо Ви помітили будь-які зовнішні ознаки несправності банкомату, виявили поруч із ним або на ньому підозрілі пристрої, негайно сповістіть про це Банк і скористайтеся іншим банкоматом.
- 3.3. Переконайтеся, що люди, які стоять за Вами в черзі до банкомату, не мають можливості підглянути Ваш ПІН-код.
- 3.4. Для зняття готівки із платіжної картки в банкоматі, необхідно правильно ввести ПІН-код.
- 3.5. Після трьох невдалих спроб введення ПІН-коду картка блокується й може бути вилучена банкоматом.
- 3.6. Банкомат може вилучити Картку з наступних причин:
- через триразове введення невірного ПІН-коду;
  - через закінчення терміну дії Картки;
  - через технічні несправності або збої банкомату;
  - через знаходження картки в стоп-списку та ін.
- 3.7. У разі вилучення Картки банкоматом необхідно відразу заблокувати картку, звернувшись до служби клієнтської підтримки Банку.
- 3.8. Не відволікайтеся під час зняття готівки – заберіть гроші та Картку відразу після їхньої видачі.
- 3.9. Якщо Ви вчасно не заберете гроші та картку, через 20-30 секунд вони будуть вилучені банкоматом.

### **4. ВИКОРИСТАННЯ КАРТКИ ДЛЯ ОПЛАТИ ТОВАРІВ/ ПОСЛУГ ТА ЗНЯТТЯ ГОТІВКИ У КАСАХ БАНКІВ**

- 4.1. Вимагайте, щоб платіжні операції із платіжною карткою здійснювалися у Вашій присутності.
- 4.2. При використанні картки для оплати товарів і послуг чи отримання готівки в касі банку, перш ніж підписати чек про здійснення платіжної операції, перевірте чи вірно зазначено суму, валюту й дату платіжної операції, тому ще чек є підставою для списання коштів із Вашого поточного рахунку. Після проведення платіжної операції Ви повинні одержати копію оформленого чека.
- 4.3. Вимагайте знищення неправильно оформлених чеків у Вашій присутності.
- 4.4. Зберігайте документи за платіжними операціями з використанням Картки (квитанції, сліпи, чеки) до моменту їх відображення у щомісячній виписці про рух коштів за Рахунком з ПК.
- 4.5. Отримання готівки в касах банків здійснюється відповідно до вимог законодавства України.
- 4.6. Отримати готівку в іноземній валюті Ви можете виключно у банку – емітенту платіжної картки.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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 Рахунок з ПК на відповідну суму здійснення платіжної операції. Як правило, кошти зараховуються на Ваш Рахунок з ПК впродовж двох тижнів.

4.9. Якщо електронний термінал не може зчитати інформацію з Картки, це може свідчити про забруднення Картки. Якщо після ретельного протирання магнітної смуги м'якою сухою тканиною Картка не працює, вона розмагнічена. Клієнт, Картка якого розмагнічена, має звернутися до Банку до Контакт-Центру, та дотримуватися вказівок Банку щодо перевипуску Картки. Для запобігання розмагнічуванню Картки, не надавайте Картку дії джерел сильних електромагнітних полів, а також надмірному нагріванню.

## 5. ВИКОРИСТАННЯ КАРТКИ ДЛЯ ОПЛАТИ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

5.1. Відкрийте окрему Картку для оплати товарів та послуг у мережі Інтернет та зраховуйте на неї необхідні кошти безпосередньо перед здійсненням платіжної операції.

5.2. Держатель ПК зобов'язується не передавати ПК в користування третім особам, не розголошувати реквізити ПК, ПІН-код, код CVC2/CVV2, одноразовий пароль отриманий у SMS-повідомленні від Банку. Держатель ПК повинен усвідомлювати, що використання ПК для розрахунків в мережі Інтернет має підвищений ризик.

5.3. Здійснюйте покупки на сайтах, у надійності яких Ви впевнені. Для перевірки репутації веб-сайту зверніть увагу на наявність наступної інформації:

- правила захисту конфіденційної інформації – веб-сайт, що заслуговує на довіру, завжди розміщує інформацію про правила, які гарантують клієнтам захист персональних даних при здійсненні on-line операцій;
- інформація про замовлення – переконайтесь, що Вам відомо всю інформацію про здійснене замовлення, у тому числі дату доставки, гарантійні зобов'язання та правила відмови від товару;
- інформація про магазин – переконайтесь, що Вам відома поштова адреса фірми та номери її телефонів.

5.4. Не використовуйте Картку на сайтах без кодування даних. Адреса сайту повинна починатися з «https», а не з «http».

5.5. Не слід вводити дані ПК на веб-сайтах, які пропонують участь у різноманітних акціях з подальшою виплатою нагороди на ПК, так як вони створені для незаконного збору інформації та подальшого шахрайського використання.

5.6. Ні в якому разі не використовуйте ПІН-код при здійсненні платіжних операцій у мережі Інтернет.

5.7. Використовуйте ліцензійне програмне забезпечення.

5.8. Надавайте перевагу веб-сайтам, на яких номер картки та інша конфіденційна інформація при вводі замінюється на «\*» або інший символ заміни.

5.9. При користуванні ПК для сплати товарів (робіт/послуг) в мережі Інтернет Держатель ПК повинен використовувати код CVC2/CVV2 (card verification code/value), що складається з трьох цифр які надруковано на зворотній стороні ПК. Код CVC2/CVV2 під час проведення платіжних операцій необхідно вводити на інтернет-сайті магазину.

5.10. Банк не радить Клієнту здійснювати платіжні операції з використанням Картки при придбанні товарів (робіт, послуг) через мережу Інтернет, а також здійснювати введення ПІН-коду при розрахунках за товари (роботи, послуги), оскільки при їх здійсненні існує високий ризик несанкціонованого отримання третіми особами інформації про Картку (номер, ПІН-код та/або контрольне значення CVC2) з метою її подальшого незаконного використання, що може завдати матеріальних збитків Клієнту. Можливі негативні наслідки зазначених дій є ризиком Клієнта.

5.11. 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** та/або **0 800 50-55-99**.

## 6. ДІЇ ПРИ ВТРАТІ АБО КРАДІЖЦІ КАРТКИ

6.1. У випадку втрати, крадіжки картки/ розголошення ПК (в тому числі Реквізитів ПК) та/або ПІН-коду/ отримання звістки про їх незаконне використання, а також якщо за будь-яких причин ПК не буде повернена Держателю ПК Платіжним пристроєм під час використання, необхідно негайно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95** та/або **0 800 50-55-99** і заблокувати картку. При цьому Держатель ПК зобов'язаний називати слово-пароль, яке було вказане в Заяві-договорі на приєднання та відповісти на інші питання оператора. На підставі отриманого повідомлення Банк здійснює блокування відповідної ПК. При цьому дата та час отриманого повідомлення фіксується Банком.

- 6.2. Зробіть так, щоб номер телефону клієнтської підтримки завжди був у Вас під рукою.
- 6.3. У разі якщо реквізити Платіжної Картки стали відомі третім особам необхідно звернутись до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99** з метою блокування картки та до відділення Банку з метою перевипуску Картки.
- 6.4. У випадку втрати або крадіжки Картки Ви несете повну фінансову відповідальність по всіх платіжних операціях, здійснених із використанням втраченої Картки, до моменту її блокування.
- 6.5. Для випуску нової Картки зверніться до Банку з відповідною заявою.

## 7. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДОДАТКОВИХ СЕРВІСІВ

7.1. Клієнт може надавати згоду на оформлення додаткових сервісів (зокрема, СМС-інформування, отримання виписки на електронну пошту тощо) підключаються на основі даних, зазначених в Заяві-договорі на приєднання, крім випадків відмови Клієнта від послуг.

7.2. Якщо це передбачено відповідними Тарифними пакетами, за якими обслуговується Клієнт, Клієнту можуть надаватися додаткові послуги, зокрема:

- Клієнти можуть скористуватися консьерж-сервісом, якщо це передбачено Тарифами Банку. Перелік послуг консьерж-сервісу наведено на Сайті Банку. Клієнт самостійно сплачує за послуги, що отримані ним від третіх осіб в рамках інформаційно-організаційних послуг консьерж-сервісу, якщо інше не передбачено Тарифами;
- Клієнти можуть скористуватися аеропортовими сервісами від платіжної системи Mastercard, якщо це передбачено Тарифами Банку. Перелік аеропортових послуг наведено на Сайті Банку;
- добровільне страхування при виїзді за кордон, якщо це передбачено Тарифами Банку, перелік послуг страхування та страхові випадки вказуються у відповідному договорі добровільного страхування між Банком та страховиком та/або страховому полісі.

7.3. Добровільне страхування від нещасного випадку, перелік послуг страхування та страхові випадки вказуються у відповідному договорі страхування та/або страховому полісі. Шляхом підписання Договору Клієнт підтверджує, що повідомлений про факт такого страхування та ознайомлений з умовами такого страхування, якщо воно здійснюється Банком стосовно Клієнта.

## 8. ЛІМІТИ ПО КАРТЦІ

8.1. З метою мінімізації ризиків під час проведення платіжних операцій з Картками та підвищення рівня безпеки розрахунків, запобігання здійсненню несанкціонованих платіжних операцій на території України та за кордоном Банком встановлюються ліміти (обмеження) ведення платіжних операцій, які повідомляються Клієнту шляхом розміщення на Сайті Банку. Банк має право їх змінювати без додаткового повідомлення Клієнта. За замовчуванням по Карті встановлено стандартні Ліміти, які розміщено на Сайті Банку (якщо інші Ліміти не встановлено Договором та/або Тарифами та/або не встановлено індивідуальні Ліміти), їх зміна відбувається в порядку, передбаченому Договором .

8.2. Платіжні операції з використанням Картки можуть проводитися у межах доступної суми за Рахунком з ПК в межах Лімітів по Картці, які встановлені для готівкових та безготівкових транзакцій.

8.3. Ліміт використання коштів встановлюється окремо по кожній Картці, відкритій до Рахунку з ПК.

8.4. Заява на встановлення лімітів по основній та додатковим ПК надається Держателем основної ПК.

8.5. За зверненням держателя ПК можливо встановити окремі (індивідуальні) платіжні ліміти (обмеження) використання коштів:

- обмеження на суму та кількість готівкових платіжних операцій в день (видача готівки в банкоматах та терміналах у відділеннях);
- обмеження на суму та кількість безготівкових платіжних операцій в день (купівлі, в т.ч. купівлі в інтернет та перекази з ПК);
- обмеження на суму та кількість всіх платіжних операцій в день.

8.6. Зміна лімітів відбувається шляхом:

- самостійно Клієнтом - власником Рахунку з ПК - шляхом формування онлайн-заявки в СДБО «Інтернет-банкінг» та/ або через мобільний додаток «CRYSTALBANK»;
- телефонного звернення до Контакт-Центру Банку власника Рахунку з ПК за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-9** та проведення його ідентифікації;
- на підставі відповідної заяви держателя ПК на зміну щоденних авторизаційних лімітів – у відділенні Банку
- іншим способом, визначеним внутрішніми процедурами Банку.

## **9. ОБМЕЖЕННЯ НА ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ ТА ЗА КОРДОНОМ В КРАЇНАХ ПІДВИЩЕНОГО РИЗИКУ**

9.1. З метою мінімізації ризиків несанкціонованого використання платіжних карток, проведення платіжних операцій в мережі Інтернет і за кордоном за деякими картками Банку в базових налаштуваннях не передбачено.

9.2. У разі потреби здійснення платіжних операцій за Платіжною Карткою в мережі Інтернет де еквайер зареєстрований в країні підвищеного ризику (перелік країн розміщено на Сайті Банку) держателю платіжної картки необхідно звернутися до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99**.

9.3. За всіма Платіжними Картками Банку здійснюється періодичний моніторинг платіжних операцій з метою виявлення підозрілих платіжних операцій, у зв'язку з цим можливе блокування Вашої платіжної картки за ініціативою Банку. Для Вашої безпеки Банк заблокував проведення платіжних операцій в країнах підвищеного ризику (перелік країн розміщено на Сайті Банку). Клієнту необхідно завчасно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99** та відкрити можливість проведення платіжних операцій в країнах підвищеного ризику. Звертайте будь-ласка особливу увагу та пильність, щодо дотримання правил користування Платіжною Карткою під час проведення платіжних операцій в країнах підвищеного ризику.

**9.4. Вищевказані обмеження на проведення платіжних операцій та процедура їх зміни відносяться до платіжних операцій, які проводяться на території країн підвищеного ризику, в національній валюті країни. Дотримання наших рекомендацій зробить для Вас використання платіжної картки зручним та безпечним.**

## **10. НЕСТАНДАРТНІ СИТУАЦІЇ ПРИ ЗНЯТТІ ГОТІВКИ**

10.1. При необхідності отримання більшої суми, ніж це технічно можливо для однієї платіжної операції з використанням ПК, по закінченню платіжної операції по видачі готівки потрібно повторити цю платіжну операцію необхідну кількість разів.

10.2. Банкомат може видати суму, кратну мінімальній завантаженій в Банкомат купюрі.

10.3. У разі виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою Банкомату, видачею невірних купюр, видачі Банкоматом невірної суми, необхідно звертатися до Контакт-Центру або у Відділення Банку.

10.4. У разі необхідності отримати готівкові кошти із свого Рахунку з ПК без фізичної наявності ПК (наприклад, ПК втрачена, викрадена, закінчився строк дії ПК тощо), до Рахунку з ПК Клієнта може бути підв'язана Картка миттєвого випуску Instant. Для цього Клієнту необхідно звернутись до Відділення Банку, в якому він обслуговується, з паспортом або документом, що його замінює і реєстраційним номером облікової картки платника податків (ідентифікаційним номером) та заповнити відповідну заяву. ПК буде надана Банком одразу при зверненні Клієнта.

## **11. ПОВЕРНЕННЯ БАНКОМ ЗАТРИМАНИХ БАНКОМАТОМ КАРТОК**

11.1. ПК може бути вилучена банкоматом, якщо три рази поспіль введено невірний ПІН-код (незалежно від місця вводу), при закінченні терміну дії ПК, в результаті пошкодження платіжної картки, перевищення ліміту очікування банкомату, в результаті технічного збою. При цьому, Картка також блокується, для розблокування Картки Клієнт має звернутися до Контакт-Центру Банку, зателефонувавши за номером, вказаним на Картці.

11.2. Якщо банкомат вилучив ПК необхідно зв'язатись з обслуговуючим даний банкомат Банком-еквайром за телефонами, які вказані на банкоматі та діяти у відповідності до їх внутрішніх процедур або замовити нову картку у Відділенні, де відкривався Рахунок з ПК.

11.3. Банк повертає ПК його держателю після того, як працівник Банку ідентифікував держателя по пред'явленому паспорту (або іншому документу, що його замінює).

## **12. НЕШТАТНІ СИТУАЦІЇ ПРИ ВИКОРИСТАННІ ПК**

12.1. Терміновий випуск Картки з ініціативи Держателя.

12.2. Отримання готівкових коштів за кордоном у сервісних центрах міжнародних платіжних систем в разі втрати/викрадення Картки.



12.3. **Якщо Вам телефонують невідомі особи (шахраї)** та/або запрограмовані ними роботи (за допомогою систем зовнішніх інтерактивних голосових відповідей IVR) на Ваш мобільний телефон, називаючись працівниками Банку (служби безпеки, служби моніторингу, контакт-центру тощо), з вимогою провести «ідентифікацію», надати/підтвердити дані Вашої картки, логін/пароль від «Інтернет-банкінгу», які необхідні для здійснення платежу та/ або надати будь-які інші Ваші персональні дані, рекомендуємо **негайно припинити таку розмову**.

12.4. Якщо Ви надали шахраям дані своєї Платіжної Картки, необхідно **негайно** звернутись до Контакт-Центру Банку, (номери телефонів є на зворотному боці Платіжної Картки), та здійснити її блокування.

12.5. Надання МПС підтверджуючих документів щодо успішної платіжної операції у разі виникнення спірних транзакцій.

### 13. СПІРНІ СПИСАННЯ ПО КАРТКАХ

13.1. Клієнт (держатель ПК або власник Рахунку з ПК) зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм Рахунком з ПК та повідомляти Банк про платіжні операції, які ним не виконувалися.

13.2. У випадку виникнення будь-яких питань стосовно платіжних операцій із використанням карти Держателю необхідно звернутись до Контакт-Центру Банку за телефоном (044) 590- 45- 95 та/або 0 800 50-55-99.

13.3. Клієнт після виявлення факту втрати ПК та/ або платіжних операцій, які він не виконував, зобов'язаний негайно повідомити Банк в спосіб, передбачений Договором.

13.4. До моменту повідомлення Клієнтом Банку ризик збитків від здійснення платіжних операцій та відповідальність несе Клієнт, а з часу повідомлення клієнтом Банку ризик збитків від здійснення платіжних операцій за Карткою Клієнта несе Банк.

13.5. Клієнт має право звернутися в будь-яке відділення Банку для подання відповідної заяви на оскарження транзакції, проведеної через Міжнародну платіжну систему, впродовж **150 (ста п'ятдесяти) днів** з дати відображення такої операції по Рахунку з ПК.

13.6. У випадку виникнення спірних транзакцій та подання Клієнтом Заяви на опротестування, Клієнт не звільняється від обов'язку сплати суми Мінімального платежу за овердрафтом із врахуванням сум спірних транзакцій, зазначених у виписці за відповідний період. Подання Клієнтом претензії до Банку щодо незгоди із зазначеними у виписці сумами транзакцій не звільняє Клієнта від погашення Мінімального платежу, в розрахунок якого включені суми по таким платіжним операціям та комісії, пов'язані з цими операціями.

13.7. Суми спірних транзакцій з використанням Картки, з якими не згоден Клієнт, включаючи суму комісій за проведення таких транзакцій, повертаються Клієнту у строк, що не перевищує 150 календарних днів із дня прийняття Банком відповідної заяви Клієнта, у разі повного врегулювання Банком питань з МПС. Повернення таких сум відбувається на підставі відповідної заяви Клієнта шляхом зарахування грошових коштів на Рахунок з ПК Клієнта, або шляхом видачі Клієнту готівкових грошових коштів через касу Банку. Суми спірних Транзакцій, що будуть повернуті Клієнту, можуть відрізнятися від сум, що списані по оригінальній транзакції, внаслідок конвертаційних різниць.

13.8. Банк може відмовити у веденні претензійної роботи по транзакції Клієнта, якщо така можливість відсутня технічно, відповідно до правил Міжнародної платіжної системи.

13.9. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції, якщо вона пред'явлена:

- після спливу строку, встановленого для оскарження здійсненої операції;
- щодо комісії (щомісячного платежу, штрафу), нарахованої/списаної Банком, після закінчення трьох років з дня її нарахування/списання;
- для оскарження операції Клієнтом надано недостатньо інформації та Клієнт не виходить на зв'язок з Банком за контактами, що були вказані у Банку.

13.10. Банк не компенсує Клієнту кошти, які списані з Рахунку з ПК внаслідок незаконного, на думку Клієнта, використання Картки, та/або якщо мав місце хоча б один із наступних випадків:

- здійснення Держателем цієї Картки будь-якої операції з нею з використанням ПІН-коду;
- або здійснення Держателем цієї Картки операції з використанням Картки для розрахунків у мережі Інтернет або будь-якої іншої операції з використанням Картки без її фізичного використання та/або електронної ідентифікації самого електронного платіжного засобу, крім випадків, якщо доведено, що дії чи бездіяльність користувача призвели до втрати, незаконного використання ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції;
- або не виконання Держателем вимог щодо зберігання інформації по Картці згідно умов цього Договору щодо порядку здійснення операцій з Карткою;

- або Клієнт/Держатель протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати формування Виписки не надав Банку письмову заяву про незгоду з інформацією по проведених операціях, наведених у Виписці;
  - в інших випадках, передбачених правилами МПС та/або чинним законодавством України.
- 13.11. Банк не несе відповідальність за фінансові операції та має право на відмову від їх оскарження у випадку, якщо дані Картки та тимчасові паролі стали відомі іншим особам внаслідок несумлінного виконання Клієнтом умов їхнього зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.
- 13.12. Порядок розгляду заяв у випадках здійснення несанкціонованих операцій на Рахунках з ПК Держателів та відшкодування за рахунок Банку збитків, понесених ними внаслідок таких операцій, у Банку здійснюється відповідно вимог, визначених міжнародною платіжною системою MASTERCARD.
- 13.13. Банк розглядає відповідну Заяву - претензію держателя платіжної картки, що стосується використання Картки або незавершеного переказу, ініційованого з її допомогою, та повідомляє держателя про хід розгляду в письмовій формі у строк, установлений договором про відкриття рахунку з ПК, але не більше строку, передбаченого Законом України «Про звернення громадян».
- 13.14. Банк у разі здійснення помилкового або неналежного переказу, якщо Клієнт телефонним дзвінком до Контакт-Центру/ зверненням до відділення / оформленням звернення на сайті Банку, тощо, невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися, або виявлення помилки працівником Банку, після виявлення помилки негайно відновлює залишок коштів на Рахунок з ПК Клієнта до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції.
- 13.15. У разі повідомлення Клієнтом про незавершену операцію з унесення коштів через платіжні пристрої Банку на рахунки, відкриті в Банку, після подання клієнтом Заяви-претензії держателя платіжної картки та відповідного первинного документа, що підтверджує здійснення цієї операції, Банк негайно зараховує зазначену в цьому документі суму коштів на відповідний рахунок.
- 13.16. У разі виникнення спірних транзакцій (непідтвердження/оскарження операції, не доотримання суми після зняття коштів внаслідок збою в роботі АТМ, та ін.) необхідно звернутись до Відділення Банку для складання відповідної заяви, яка буде розглянута у встановлений Банком термін.
- 13.17. При отриманні Банком повідомлення про можливість Компрометації Картки (втрати її даних) Банк рекомендує Держателю здійснити перевипуск скомпрометованої Картки з метою мінімізації ризиків її несанкціонованого використання.
- 13.18. Застереження: У випадку усної чи письмової відмови Держателя скомпрометованої Картки від її перевипуску, Банк в подальшому не несе відповідальності за несанкціоновані операції по такій Карті.