Додаток 2
до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИМИ ПЛАТІЖНИМИ ЗАСОБАМИ В АТ «КРИСТАЛБАНК»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Картка MasterCard та ПРОСТІР від АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – картка/ЕПЗ) призначена для власних потреб фізичної особи, 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), програмно-технічних комплексах самообслуговування (далі – ПТКС) і отримання/поповнення готівкових/ми коштів/ами у банкоматах та касах банків) та може бути представлена у формі цифрової картки. Перелік видів операцій може розширюватися Банком.

1.2. На рахунок з ЕПЗ 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 MasterCard та НПС ПРОСТІР ;
- 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 ЕПЗ, забезпечивши викладення цієї інформації в доступній формі на сайті Банку в мережі Інтернет https://crystalbank.com.ua й розміщення 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 ЕПЗ.

1.4. Банк емітує клієнтам картки до рахунків з ЕПЗ 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 ЕПЗ Банк може випускати та надавати клієнту наступні платіжні картки:

- основну картку;
- інші додаткові картки держателю-власнику рахунку з ЕПЗ (держателям) та іншим особам – на підставі окремих Заяв-договорів про приєднання та надання документів, необхідних для проведення ідентифікації особи – держателя додаткової платіжної картки. Ці Правила користування ЕПЗ поширюються як на основну, так і на на всі додаткові картки.

1.6. За письмовою заявою держателя-власника рахунку з ЕПЗ 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 ЕПЗ (основний держатель ЕПЗ), 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 ЕПЗ.

1.8. Перша, а також усі перевипущені картки до рахунку з ЕПЗ та конверт з ПІН-кодом видаються власнику рахунку з ЕПЗ після особистого звернення до відділення Банку, через 10 (десять) робочих днів після підписання Сторонами Заяви-договору про приєднання про відкриття рахунку з ЕПЗ, але не пізніше, ніж через 3 місяці з моменту їх виготовлення. Неотримані картки та конверти з ПІН-кодами зберігаються у відділенні Банку протягом 3-х місяців з моменту оприбуткування, після чого підлягають знищенню (В

Банку передбачена можливість термінового випуску ЕПЗ та продовження терміну зберігання випущеної картки за домовленістю 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 передачі її згідно акта приймання-передачі матеріальних цінностей у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку.

1.10. Держателі додаткових ЕПЗ мають право отримувати додаткову ЕПЗ, емітовану на своє ім'я до рахунку з ЕПЗ основного держателя та конверт з ПІН-кодом до неї.

1.11. Довірена особа клієнта має право отримати додаткову картку, емітовану на ім'я клієнта, 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.

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

1.13. Клієнт може змінити ПІН-код після особистого звернення на відділення Банку, в якому відкривався рахунок з ЕПЗ або в банкоматі Банку.

1.14. 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.

1.15. Картка залишається дійсною до закінчення останнього дня місяця року, який зазначено на її лицьовій стороні. За окремим рішенням Національного банку України/Банку термін дії карток/картки може бути продовжений.

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

1.17. Облік коштів та платіжних операцій за рахунком з ЕПЗ ведеться у валюті рахунку з ЕПЗ до якого відкрита ЕПЗ. Рахунок з ЕПЗ може бути відкритим в національній та іноземній валютах.

1.18. При користуванні карткою дотримуйтесь умов Договору, цих Правил користування ЕПЗ та наданих рекомендацій.

1.19. Місця прийому платіжних карток для оплати товарів та послуг і видачі готівки зазвичай позначені логотипом МПС MasterCard та НПС ПРОСТІР.

1.20. Будь-які операції з використанням картки вправі здійснювати виключно Клієнт особисто.

1.21. Операції за рахунком з ЕПЗ здійснюються за допомогою ЕПЗ та в межах максимальних строків, встановлених чинним законодавством та правилами платіжних систем.

1.22. Інші надавачі платіжних послуг та/або ТСП, що обслуговують операції з використанням ЕПЗ, 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.

1.23. 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 ЕПЗ не відкривається чи блокується карта шляхом постанови її в стоп-список.

1.24. 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.

1.25. За 14 днів до закінчення строку дії платіжної картки Клієнту необхідно звернутися до Банку для її перевипуску та обміну. Банк має право перевипустити ЕПЗ на новий строк, про що інформує Клієнта шляхом направлення SMS-повідомлення.

1.26. Працівники відділень Банку 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 ЕПЗ на новий термін в рамках існуючих тарифних пакетів (тип/клас картки залишається без змін).

1.27. Держатель може самостійно ініціювати перевипуск картки з будь-яких причин (зокрема для пониження/підвищення класу картки/зміни тарифного пакету/у зв'язку із втратою/компроментацією картки тощо) шляхом надання відповідної заяви до відділення Банку, на якому обслуговується рахунок з ЕПЗ .

1.28. Перевипуск окремо ПІН-конвертів не здійснюється, ПІН-конверти перевипускаються разом з карткою.
1.29. Перевипуск додаткових карток здійснюється за поданням власника рахунку з ЕПЗ відповідної заяви.
1.30. У випадку відмови від користування карткою, картка буде блокована Банком. Банк може відмовити у випуску чи перевипуску картки без пояснення причин у порядку, визначеному законодавством та внутрішніми документами Банку.
1.31. 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 телефоном:
- у разі виявлення незаконного використання картки або вірогідної загрози незаконного використання картки, в тому числі в разі отримання інформації про це від платіжних систем;
- у разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором, включаючи фінансові;
- в інших випадках, передбачених Договором або законодавством України.

1.32. 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.
1.33. Банк має право відновити дію картки, що була призупинена, у разі усунення обставини, що стала підставою для такого призупинення.
1.34. 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.

1.35. Банк у випадку отримання заяви Клієнта про втрату або пошкодження картки, анулює втрачену/пошкоджену картку та здійснює перевипуск картки Клієнту згідно тарифів Банку.
1.36. Банк забезпечує конфіденційність інформації щодо руху та залишку коштів на рахунку з ЕПЗ Клієнта, за винятком випадків надання цієї інформації третім особам у випадках, прямо передбачених чинним законодавством України або Договором.
1.37. У випадку ініціювання Банком або Клієнтом закриття рахунку з ЕПЗ Банк анулює всі картки, видані Клієнту в рамках Договору.
1.38. Для контролю за рухом грошових коштів за Вашим рахунком з ЕПЗ радимо не відмовлятись від послуги SMS-сервісу.
1.39. Обов'язково отримуйте в Банку або електронною поштою та ретельно перевіряйте щомісячну виписку про платіжні операції за рахунком з ЕПЗ.
1.40. Зберігайте чеки за операціями щонайменше до моменту отримання від Банку виписки про стан рахунку.
1.41. 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.
1.42. У випадку виникнення будь-яких питань стосовно операцій із використанням картки та за консультацією стосовно додаткових послуг Банку звертайтесь до контакт-центру Банку за телефоном +380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99.
1.43. 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.
1.44. Якщо Ви хочете надати комусь із Ваших близьких доступ до свого рахунку з ЕПЗ, замовте додаткову картку на його/її ім'я.
1.45. Держатель картки має докласти зусиль для здійснення безпеки операцій, зокрема:
- не використовувати картку у цілях, що суперечать законодавству України, Договору, Правилам МПС та НПС, зокрема, не використовувати ЕПЗ 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 ЕПЗта/або порядок здійснення будь-яких платежів за рахунком з ЕПЗ, 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.

1.46. 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 ЕПЗдля списання такої комісії.

У разі виникнення несанкціонованого овердрафту за рахунком з ЕПЗ Клієнт зобов'язується відшкодувати Банку суму заборгованості (суму несанкціонованого овердрафту та процентів за користування таким несанкціонованим овердрафтом) у розмірі та в строки, встановлені тарифами Банку, що діяли на дату виникнення такої заборгованості.

У випадку непогашення Клієнтом несанкціонованої заборгованості, Банк має право призупинити (заблокувати) дію всіх ЕПЗ Клієнта, зі стягненням за рахунок Клієнта комісії, до повного погашення заборгованості перед Банком.

1.47. 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 ЕПЗ, заблокованої, підробленої або фальшивої картки тощо) картка вважається недійсною і використання держателем такого ЕПЗ 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 підгледіти стороннім особам або пристроям відеоспостереження.

2.7. Клієнт підтверджує, що безумовно визнає платіжні операції як такі, що здійснені Клієнтом та/або держателями додаткових ЕПЗсвідомо і особисто ним підписані:

- які здійснені з використанням ЕПЗ 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 ЕПЗ;
- які здійснюються з використанням автентифікаційних даних, у тому числі в СДБО «Інтернет-банкінг» та в мобільному додатку;
- які здійснені з застосуванням гаманців з використанням технології NFC.

2.8. Клієнт несе всі ризики, пов'язані із здійсненням платіжних операцій з використанням ЕПЗу 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 ЕПЗз 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. Користуйтесь банкоматами, встановленими у відділеннях банків, а також добре освітлених та багатолюдних місцях. Приготуйте картку заздалегідь – намагайтеся не витрачати 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 ЕПЗ 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 з Вашого 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 ЕПЗ.
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 – емітенті ЕПЗ.
4.7. 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 ЕПЗ на відповідну суму здійснення платіжної операції. Як правило, кошти зараховуються на Ваш рахунок з ЕПЗ впродовж двох тижнів.

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 зараховуйте на неї необхідні кошти безпосередньо перед здійсненням платіжної операції.
5.2. Держатель ЕПЗ зобов'язується не передавати ЕПЗ в користування третім особам, не розголошувати реквізити ЕПЗ, ПІН-код, код CVC2/CVV2, одноразовий код, отриманий у SMS-повідомленні від Банку. Держатель ЕПЗ повинен усвідомлювати, що використання ЕПЗ 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 ЕПЗ на веб-сайтах, які пропонують участь у різноманітних акціях з подальшою виплатою нагороди на ЕПЗ, 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 ЕПЗ для сплати товарів (робіт/послуг) в мережі Інтернет Держатель ЕПЗ повинен використовувати код CVC2/CVV2 (card verification code/value), що складається з трьох цифр які надруковано на зворотній стороні ЕПЗ. Код CVC2/CVV2 під час проведення платіжних операції необхідно вводити на інтернет-сайті магазину.
5.10. У разі необхідності зміни добових лімітів по сумі і по кількості операцій - держателю ЕПЗ 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 ЕПЗ (в тому числі реквізитів ЕПЗ) та/або ПІН-коду/отримання звістки про їх незаконне використання, а також якщо за будь-яких причин ЕПЗ не буде повернена держателю ЕПЗ 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 ЕПЗ зобов'язаний називати слово-пароль, яке було вказане в Заяві-договорі про приєднання та відповісти на інші питання оператора. На підставі отриманого повідомлення Банк здійснює блокування відповідної ЕПЗ. 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 ЕПЗ 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 ЕПЗ Клієнт несе повну фінансову відповідальність за всіма платіжними операціями, здійсненими із використанням втраченої ЕПЗ, до моменту її блокування.
6.5. Для випуску нової ЕПЗ зверніться до Банку з відповідною заявою.

7. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДОДАТКОВИХ СЕРВІСІВ

7.1. Клієнт може надавати згоду на оформлення додаткових сервісів (зокрема, SMS-інформування, отримання виписки на електронну пошту тощо), які підключаються на основі даних, зазначених в Заяві-договорі про 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 консьєрж-сервісом, якщо це передбачено тарифами Банку. Перелік послуг консьєрж-сервісу наведено на сайті Банку. Клієнт самостійно сплачує за послуги, що отримані ним від третіх осіб в рамках інформаційно-організаційних послуг консьєрж-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 ЗА КАРТКОЮ

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 за картою втановлено 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 ЕПЗ в межах лімітів за карткою, які встановлені для готівкових та безготівкових транзакцій.

8.3. Ліміт використання коштів встановлюється окремо за кожною карткою, емітованою до рахунку з ЕПЗ.

8.4. Заява на встановлення лімітів за основним та додатковим ЕПЗ надається держателем основної ЕПЗ.

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

- обмеження за сумою та кількістю отримання готівки операцій при видачі готівки в банкоматах та терміналах у відділеннях;
- обмеження за сумою та кількістю операцій при оплаті товарів та послуг;
- обмеження за сумою та кількістю переказів з картки на картку (p2p) або на рахунок, в тому числі оплата в мережі Інтернет;
- обмеження за сумою та кількістю всіх платіжних операцій за день.

8.6. Зміна лімітів відбувається шляхом:

- телефонного звернення до контакт-центру Банку власника рахунку з ЕПЗ за телефоном +**380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-9** та проведення його ідентифікації;
- на підставі відповідної заяви держателя ЕПЗ 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 операції за платіжною карткою в мережі Інтернет,де еквайєр 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 ЕПЗ, після закінчення платіжної операції з 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 банкомата, 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 рахуноку з ЕПЗ без фізичної наявності ЕПЗ (наприклад, ЕПЗ втрачена, викрадена, закінчився строк дії ЕПЗ тощо), до рахунку з ЕПЗ 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. ЕПЗ буде надана Банком одразу при зверненні Клієнта.

11. ПОВЕРНЕННЯ БАНКОМ ЗАТРИМАНИХ БАНКОМАТОМ КАРТОК

11.1. ЕПЗ може бути вилучена банкоматом, якщо три рази поспіль введено невірний ПІН-код (незалежно від місця вводу), при закінченні терміну дії ЕПЗ, 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 іншого Банку вилучив ЕПЗ необхідно замовити нову картку у відділенні, де відкривався рахунок з ЕПЗ.
11.3. Картка, емітована Банком, повертається її держателю після того, як працівник Банку ідентифікував держателя за пред'явленим паспортом (або іншим документом, що його замінює).

12. НЕШТАТНІ СИТУАЦІЇ ПРИ ВИКОРИСТАННІ ЕПЗ

12.1. Терміновий випуск карти за ініціативою держателя.
12.2. **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.**
12.3. Якщо Ви надали шахраям дані своєї ЕПЗ, необхідно **негайно** звернутись до контакт-центру Банку, (номери телефонів є на зворотному боці ЕПЗ), та здійснити її блокування.
12.4. Надання МПС/НПС підтвердних документів щодо успішної платіжної операції у разі виникнення спірних транзакцій.

13. СПІРНІ СПИСАННЯ ЗА ОПЕРАЦІЯМИ З ЕПЗ

13.1. Клієнт (держатель ЕПЗ або власник рахунку з ЕПЗ) зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком з ЕПЗ 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 ЕПЗ 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 МПС/НПС, впродовж **120 (ста двадцяти) днів** з дати відображення такої операції за рахунком з ЕПЗ.
13.6. У випадку виникнення спірних транзакцій та подання Клієнтом Заяви на опротестування, Клієнт не звільняється від обов'язку сплати суми мінімального платежу за несанкціонованим 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 за такими платіжним операціями 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 **120 (ста двадцяти)** календарних днів із дня прийняття Банком відповідної заяви Клієнта, у разі повного врегулювання Банком питань з МПС чи НПС. Повернення таких сум відбувається на підставі відповідної заяви Клієнта шляхом зарахування грошових коштів на рахунок з ЕПЗ 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 за транзакцією Клієнта, якщо така можливість відсутня технічно, відповідно до правил МПС/НПС.
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 ЕПЗ 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 за картою 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/НПС 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 ЕПЗ держателів та відшкодування за рахунок Банку збитків, понесених ними внаслідок таких операцій, у Банку здійснюється відповідно вимог, визначених міжнародною платіжною системою MASTERCARD або НПС ПРОСТІР.

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 ЕПЗ, 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 рахунку з ЕПЗ 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 зараховує зазначену в цьому документі суму коштів на відповідний рахунок протягом поточного робочого дня, але не пізніше наступного робочого дня.

13.16. У разі виникнення спірних транзакцій (непідтвердження/оскарження операції, не доотримання суми після зняття коштів внаслідок збою в роботі АТМ тощо) 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 за такою картою.**