

## **Правила користування міжнародними платіжними картками АТ «Ідея Банк»**

### **1. Загальні умови використання платіжних карток.**

- 1.1. Банківська платіжна картка (далі – Картка) є власністю Банку та надається Держателю картки у користування.
- 1.2. Власник рахунку несе повну відповідальність за всі операції з Картками до рахунку (у том числі Картками, оформленими на ім'я третіх осіб на підставі заяви власника рахунку).
- 1.3. До рахунку оформлюється основна картка (Картка, яка першою оформлюється при відкритті рахунку) та додаткові картки (у т.ч. додаткові картки на ім'я третіх осіб на підставі відповідної Заяви Клієнта), згідно з чинними Тарифами Банку.
- 1.4. Фізичним особам Банк емітує Особисті картки, а суб'єктам господарювання – корпоративні Картки.
- 1.5. До одного рахунку можуть бути оформлені Картки однієї або кількох платіжних систем, згідно з чинними Тарифами Банку.
- 1.6. Термін виготовлення іменної Картки становить до 10 (десяти) робочих днів.
- 1.7. Картка оформляється та надається Клієнту на його запит при особистому зверненні до відділення Банку, або шляхом особистого звернення до залученого Банком агента/кредитного посередника, або засобами поштової/кур'єрської доставки, згідно з умовами відповідного банківського продукту.
- 1.8. Картка та ПІН-конверт до неї (за наявності) надається виключно Держателю картки. Картка може бути надана законному представнику Клієнта тільки для її передачі Клієнту.
- 1.9. Операції з використанням Картки має право здійснювати виключно Держатель картки.
- 1.10. В момент отримання Картки Держатель картки повинен зробити підпис кульковою ручкою на звороті Картки на спеціальній смужі для зразка підпису (за наявності).
- 1.11. Картка без зразка підпису Держателя картки вважається недійсною. Не приймаються до обслуговування Картки, на яких Держатель картки поставив підпис під час обслуговування Картки.
- 1.12. За відсутності всіх необхідних реквізитів на Картці або відмінності нанесення реквізитів від вимог міжнародних платіжних систем, послуги з використанням Картки не надаються.
- 1.13. Банк надає Картку Клієнту протягом 10 (десяти) робочих днів з дати замовлення Клієнтом Картки.
- 1.14. Якщо Картка видається у відділенні Банку без ПІН-конверту, то Клієнт встановлює ПІН-код у терміналі каси відділення Банку.
- 1.15. ПІН-код до Картки надається у вигляді паперового ПІН-конверту або шляхом надання Електронного ПІН-коду, згідно з умовами відповідного банківського продукту.
- 1.16. Надання ПІН-коду в електронному вигляді (Електронний ПІН-код) здійснюється дистанційними засобами обслуговування (зокрема, чат-бот) шляхом надсилання ПІН-коду на Фінансовий номер Клієнта.
- 1.17. У разі отримання Картки у відділенні Банку без ПІН-конверту Клієнт встановлює ПІН-код у терміналі каси відділення Банку.
- 1.18. ПІН-код може бути змінений Клієнтом (або особою, яка на законних підставах використовує БПК) у мережі банкоматів та дистанційними засобами обслуговування (зокрема, чат-бот).
- 1.19. Додаткова Картка на ім'я фізичної особи-резидента оформлюється тільки до Рахунку Клієнта-резидента. Додаткова Картка на ім'я фізичної особи-нерезидента оформлюється тільки до Рахунку Клієнта-нерезидента.
- 1.20. При переоформленні Картки на новий термін дії Банк має право оформити нову Картку, яка відрізняється від попередньої Картки (у тому числі, за дизайном, видом картки та/або міжнародної платіжної системи).
- 1.21. У разі переоформлення Картки з будь-яких причин нова Картка завжди має новий номер, термін дії та CVV2/CVC2-коду.
- 1.22. Картка надається в неактивному стані, що унеможливує здійснення будь-яких операцій з використанням Картки або її реквізитів (номеру, терміну дії та коду CVV2/CVC2). Активація Картки здійснюється автоматично при здійсненні Клієнтом будь-якої операції з введенням ПІН-коду (в мережі відділень і банкоматів Банку та інших банків або в торговельно-сервісній мережі).
- 1.23. Клієнт може оформити додаткові Картки на своє ім'я або на ім'я його довірених осіб на підставі відповідної заяви, поданої у відділенні Банку або дистанційними засобами.

- 1.24. У разі зміни ім'я та/або прізвища рекомендується у найкоротші терміни переоформити іменну Картку для уникнення непорозумінь під час використання такої Картки із попереднім іменем та/або прізвищем.
- 1.25. Банк самостійно ініціює оформлення та надання Картки тільки у випадку оформлення Картки на новий термін дії.
- 1.26. Картка може бути надана представнику Клієнта на підставі довіреності з метою її подальшої передачі Клієнту. При цьому представник Клієнта не має права використовувати Картку. Клієнт несе всю відповідальність у разі здійснення представником Клієнта операцій за допомогою Картки.
- 1.27. Клієнт має право звернутись до Банку із заявою щодо відмови від автоматичного переоформлення Картки на новий термін дії, якщо таке переоформлення передбачено умовами відповідного банківського продукту. Така заява подається Клієнтом до відділення Банку не пізніше останнього календарного дня місяця, який передує місяцю закінчення терміну дії Картки.
- 1.28. Довірена особа Клієнта, на ім'я якої оформлена Картка, не має права надавати до Банку заяву щодо переоформлення цієї Картки у зв'язку із закінченням терміну дії або з інших причин.
- 1.29. Термін дії Картки зазначений на її лицьовій стороні. Картка дійсна до останнього дня вказаного на ній року та місяця включно. Для переоформлення картки на новий термін дії необхідно звернутись до Відділення Банку.
- 1.30. Банк може відмовити Клієнту у переоформленні Картки у зв'язку із закінченням терміну або відмовити у оформленні додаткових Карток.
- 1.31. Клієнт має право у будь-який момент зупинити дію (заблокувати) або припинити (анулювати) Картку, у тому числі оформленої на ім'я довірених осіб Клієнта, шляхом особистого звернення до відділення Банку, звернення за телефонами Контакт-Центру Банку або за допомогою засобів СДО ІО. При цьому довірена особа, на ім'я якої оформлена Картка, має право заблокувати тільки ту Картку, яка оформлена на її ім'я.
- 1.32. Клієнт може розблокувати Картку (якщо таке розблокування допускається) шляхом звернення за телефонами Контакт-Центру Банку або засобами СДО ІО. При цьому Клієнт несе всю відповідальність за шкоду, завдану йому або Банку у разі несанкціонованого використання розблокованої Клієнтом Картки або у разі несанкціонованого використання облікової або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію з використанням розблокованої Картки.
- 1.33. У разі наявності комісії за зупинення (блокування) Картки, згідно з чинними Тарифами Банку, Клієнт сплачує таку комісію. При цьому у разі розблокування Картки ця комісія не підлягає поверненню.
- 1.34. При оформленні Картки Банком обов'язково здійснюється автоматичне підключення Картки до послуги «SMS-банкінг» для надсилання SMS-повідомлень на Фінансовий номер Клієнта (або номер мобільного телефону, який Клієнт самостійно змінив засобами СДО ІО) щодо операцій з використанням БПК, кодів підтвердження («3D Secure», OTP) та іншої інформації.
- 1.35. Держатель додаткової Картки має право тільки здійснювати операції з використанням цієї Картки, заблокувати цю Картку та дізнатись Витратні ліміти по цій Картці. Держатель додаткової Картки не може ініціювати будь-які дії з рахунком (здійснювати операції без використання картки, блокувати/закривати рахунок), отримувати будь-яку інформацію по рахунку або про власника рахунку.
- 1.36. Картка використовується в будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, де розташований логотип відповідної платіжної системи.
- 1.37. Операції, що здійснюються на території України виконуються тільки у гривні. Виняток становить одержання готівки в іноземній валюті зі своїх карткових рахунків в іноземній валюті в касах Банку.
- 1.38. При оплаті товарів та послуг за допомогою Картки Держатель картки повинен на прохання продавця або співробітника сервісної фірми пред'явити документ, який підтверджує особу.
- 1.39. Повернення коштів у разі повернення предмету покупки (відмови від послуги) здійснюється у безготівковій формі на той картковий рахунок, по якому була здійснена покупка.
- 1.40. Операція отримання готівки у мережі банкоматів виконується за умови правильного вводу ПІН-коду на клавіатурі банкомату. Одночасно з видачою готівки банкомат поверне Картку та роздрукує квитанцію (у разі згоди Держателя картки).
- 1.41. Операція отримання готівки у мережі банкоматів, здійснені з введенням правильного ПІН-коду вважаються правомірними та не можуть бути оскаржені.
- 1.42. Рекомендується зберігати всі документи по операціях, здійснених з використанням Картки для успішного врегулювання можливих спірних питань.
- 1.43. Обов'язок Банку щодо повідомлення Клієнта про здійснені операції з використанням Карток вважається виконаним у разі надсилання Банком SMS-повідомлень про кожну здійснену операцію на Фінансовий номер Клієнта (або інший номер, який Клієнт самостійно змінив засобами систем дистанційного обслуговування) або у разі відмови Клієнта від отримання повідомлень Банку про виконані операції з використанням Карток.

1.44. Клієнт зобов'язаний контролювати стан рахунку та не рідше одного разу протягом календарного місяця, що слідує за місяцем здійснення операції, отримувати інформацію про операції та рух коштів на рахунку у звітному місяці шляхом звернення до відділення Банку для отримання виписку по рахунку або отримати інформацію засобами систем дистанційного обслуговування.

1.45. У разі підключення Клієнта до послуги «SMS-Банкінг» несанкціоновані платіжні операції за рахунок вважається виявленим Клієнтом відразу після направлення Банком SMS-повідомлення про здійснення такої операції на Фінансовий номер Клієнта (або інший номер, який Клієнт самостійно змінив засобами систем дистанційного обслуговування).

1.46. Банк не несе відповідальність за несвоєчасне отримання (або не отримання) Клієнтом інформації про операції за рахунком, якщо це сталося з незалежних від Банку причин (відмова Клієнта звертатись до відділення Банку або використовувати систему дистанційного обслуговування для отримання інформації про стан та операції по рахунку; несправність мобільного пристрою Клієнта, технічні проблеми в операторів мобільного зв'язку та/або інтернет-провайдерів, що унеможлиблює надходження SMS-повідомлень Банку та/або працездатність систем дистанційного обслуговування; зміна номеру мобільного телефону без своєчасного інформування про це Банку; відмова Клієнта від послуги «SMS-Банкінг» тощо).

1.47. Операції з використанням Карток обробляються в два кроки, згідно з правилами міжнародних платіжних систем: в момент надання Клієнтом згоди на проведення платіжної операції здійснюється авторизація процесинговим центром та блокування суми операції і відповідних комісії за Тарифами Банку, чинними на дату операції; далі операція надходить від платіжної системи до Банку для остаточної обробки операції (списання суми операції з рахунку і відповідних комісій за Тарифами Банку, чинними на дату списання суми операції з рахунку).

Остаточна обробка (списання з рахунку) видаткових операцій (у тому числі, комісій), які здійснені в мережі кас відділень або банкоматів Банку, здійснюється не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати здійснення операції.

Остаточна обробка (списання з рахунку) видаткових операцій (у тому числі, комісій), які здійснені в мережі інших банків або у торговельно-сервісній мережі, здійснюється у день списання (надходження до Банку повідомлення про таку операцію від міжнародних платіжних систем) протягом 30 календарних днів з дати операції, відповідно до правил міжнародних платіжних систем.

1.48. Під час авторизації операції заблокована сума може бути більшою фактичної суми операції та суми відповідної комісії, згідно з чинними Тарифами Банку. Блокування додаткової суми може здійснюватись з технічних причин (з огляду на особливості технологічних систем комісія, яка міститься у процесинговому центрі, перевищує розмір комісії, згідно з чинними Тарифами Банку) або з метою захисту рахунку від прогнозованого несанкціонованого (технічного) овердрафту у випадках, коли у день здійснення операції заблокована сума операції та комісії може бути значно меншою за прогнозну суму операції та комісії у день обробки операції Банком (списання з рахунку). При цьому надлишково заблокована сума стає доступною для використання після обробки операції Банком (списання з рахунку суми операції та відповідної комісії, згідно з чинними Тарифами Банку).

1.49. У разі відмінності валюти операції від валюти рахунку здійснюється конвертація суми операції у валюту рахунку, відповідно до правил міжнародних платіжних систем та внутрішніх нормативних документів Банку. При цьому списання кінцевої суми операції з рахунку здійснюється в дату отримання Банком інформації про операцію, яка надходить до Банку протягом 30 календарних днів з дати операції, відповідно до правил міжнародних платіжних систем. При кінцевому списанні (зарахуванні) з рахунку суми операції у валюті рахунку здійснюється перерахунок (конвертація) суми операції у валюту рахунку за комерційним курсом продажу Банку (для карткових операцій) станом на дату такого списання (зарахування). Порядок конвертації валюти операції у валюту рахунку та інформація про курси, за яким Банк здійснює перерахунок суми операції у валюту рахунку, розміщуються на офіційному сайті Банку [www.ideabank.ua](http://www.ideabank.ua).

Якщо Картка підключена до послуги «SMS-Банкінг», то у SMS-повідомленні зазначається сума коштів у валюті операції, яка заблокована (авторизована) процесинговим центром в момент здійснення операції та сума орієнтовного залишку на рахунку, яка може відрізнятись від залишку після списання суми операції з рахунку.

Комерційний курс Банку для конвертації операцій, здійснених за допомогою Картки, визначається Банком щоденно на підставі вивчення попиту та пропозиції іноземної валюти на міжбанківському валютному ринку України з урахуванням умов на ринку банківських продуктів з використанням Картки.

1.50. З метою оскарження операції, яка була здійснена з використанням Картки, Клієнт повинен звернутись до відділення Банку із письмової заявою. При цьому Картка, операцію з використанням якої оскаржується, повинна бути заблокована Клієнтом. При цьому Клієнт відшкодовує банку витрати на проведення розслідування та претензійної роботи згідно з правилами міжнародних платіжних систем.

1.51. У випадку виникнення підозри на шахрайство та незаконне використання картки, Банк може самостійно припинити/тимчасово призупинити дію Картки до з'ясування обставин, що викликали підозру.

1.52. Банк має право відмовити у проведенні операцій, та/або зупинити/припинити дію Картки (або вилучити Картку) у наступних випадках:

- 1) Клієнт на запит Банку не надав відповідну інформацію, дані та офіційні документи та/або належним чином засвідчені їх копії;
- 2) до Банку надійшов запит від державного/приватного виконавця, повідомлення про арешт коштів на БПР;
- 3) Банком встановлений факт використання рахунку для здійснення підприємницької або незалежної професійної діяльності;
- 4) Банком виявлений факт (або ризик) здійснення несанкціонованих або шахрайських операцій з використанням Картки (у тому числі, але невиключно, використання Картки особою, яка немає на це законних підстав);
- 5) виникнення на рахунку несанкціонованого (технічного) овердрафту;
- 6) Банком виявлений ризик невиконання Клієнтом обов'язків за кредитною лінією (за її наявності);
- 7) порушення Клієнтом умов договору (угоди) про надання банківського продукту, Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Ідея Банк» та чинного законодавства України (у тому числі, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення).

1.53. До моменту повідомлення Банку про факт втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків (у тому числі збитків Банку) від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта.

1.54. З моменту повідомлення Клієнтом Банку про факт втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

1.55. Моментом повідомлення Клієнтом Банку про факт втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації є:

- 1) у випадку надходження повідомлення за телефонами Контакт-Центру Банку – дата та час завершення телефонної розмови з оператором Контакт-центру Банку;
- 2) у випадку самостійного використання засобів СДО ІО – дата та час ініціювання Клієнтом в СДО ІО операції з призупинення дії (блокування) Картки;
- 3) у випадку надходження повідомлення засобами Месенджерів – дата та час завершення діалогу (чату) щодо ініціювання призупинення дії (блокування) Картки.

1.56. Для захисту коштів на рахунку Банком встановлені Витратні ліміти на операції з використанням Карток щодо кількості та обсягу операцій, які зазначені у чинних Тарифах Банку.

Витратні ліміти можуть бути змінені Банком у порядку та у строки, згідно з Договором комплексного банківського обслуговування фізичних осіб у АТ «Ідея Банк».

Витратні ліміти можуть бути змінені Клієнтом шляхом звернення до Контакт-Центру Банку або засобами дистанційного обслуговування.

Витратні ліміти (у тому числі, встановлені Клієнтом) не можуть перевищувати Витратні ліміти, встановлені міжнародними платіжними системами та чинним законодавством України.

1.57. Банк на власний розсуд та з дотриманням рекомендацій платіжних систем встановлює обмеження на проведення операцій у певних країнах, які відповідно до статистичних та аналітичних даних віднесено до країн з високим ризиком здійснення шахрайських операцій. У разі проведення операцій в таких Країнах Банк може заблокувати Картку.

1.58. З метою уникнення непорозумінь рекомендується звернутись до Контакт-Центру Банку перед подорожуванням за кордон та дізнатись чи включена країна подорожі до списку ризикових країн та встановити обмеження на операції з Карткою.

1.59. Операції в мережі Інтернет (переказ, безготівкова оплата товарів та послуг) за допомогою Картки здійснюються з використанням технології «3D Secure» за умови підтримки цієї технології відповідним інтернет-сайтом, за допомогою якого Клієнт здійснює операцію.

Технологія «3D Secure» передбачає підтвердження Клієнтом кожної операції шляхом введення унікального одноразового коду, який надсилається Банком у SMS-повідомленні на Фінансовий номер Клієнта або на номер телефону, який клієнт самостійно змінив засобами дистанційного обслуговування. Всі операції здійснені із коректним вводом коду «3D Secure» вважаються виконаними особисто Клієнтом та не підлягають оскарженню.

1.60. За наявності на Картці електронного чіпу операцію за Карткою здійснюються виключно з використанням чіпу. При цьому використання магнітної смуги заборонено.

1.61. Банк розглядає операції як належні у разі:

- 1) здійснення операції із коректним введенням ПІН-коду, або коду «3D Secure» чи OTP;
- 2) здійснення операції без авторизації у разі попередньої відмови Клієнта внести Картку до паперового стоп-списку платіжної системи;
- 3) здійснення операції з Карткою, на якій Клієнт скасував обмеження щодо Витратних лімітів.

## **2. Заходи безпеки при користуванні платіжними картками.**

2.1. Зберігати Картку у недоступному та невідомому для третіх осіб місці.

2.2. Застосовувати всі розумні заходи для попередження втрати, крадіжки, вилучення Картки або її несанкціонованого використання.

2.3. негайно за блокувати Картку (за телефоном Контакт-Центру або засобами дистанційного обслуговування) у разі втрати Картки (або інформації чи реквізитів Картки, що дає змогу ініціювати операцію), у разі вилучення або фізичного пошкодження Картки.

2.4. негайно звернутись до Контакт-Центру Банку у разі втрати пристрою, за допомогою якого здійснюється ініціювання операцій без використання Картки (мобільні застосунки, GooglePay, ApplePay тощо) або підозри щодо несанкціонованого використання такого пристрою.

2.5. Якщо здійснення операції неможливо по причині непрацездатності Картки (вихід з ладу чіпу або магнітної смуги (для карток без чіпу)) негайно заблокувати Картку (за телефоном Контакт-Центру або засобами дистанційного обслуговування) та звернутись до відділення Банку для переоформлення Картки.

2.6. Ніколи не передавати Картку третім особам. Винятком може бути випадок передачі картки фахівцю відділення Банку або у випадку Картки без чіпу касиру в торговельній точці (при цьому Картка повинна постійно знаходитись у полі зору Клієнта).

2.7. Зберігати ПІН-код в таємниці, щоб ні за яких умов він не став відомий третім особам (у тому числі близьким та друзям).

2.8. Нікому, ніколи, ні за яких обставин, не повідомляти ПІН-код, реквізити Картки (номер картки, термін дії картки, CVV2/CVC2-код) та коди «3D Secure» і OTP. Винятком може бути тільки повідомлення номеру картки для продажу товарів в мережі Інтернет або у випадку зверненні Клієнта до Контакт-Центру.

Співробітники Банку (у тому числі, підрозділи безпеки, моніторингу, підтримки тощо) ніколи не просять і не вимагають повідомити їм ПІН-код, CVV2/CVC2-код, коди «3D Secure» та OTP.

Якщо особа назвалась «співробітником Банку» та запитує реквізити Картки та/або коди підтвердження («3D Secure» та OTP), то це шахрай.

2.9. При отриманні ПІН-конверту переконатися у його цілісності, а у разі виявлення пошкоджень чи слідів втручання відмовитись від отримання Картки.

2.10. Після отримання ПІН-конверту або SMS-повідомлення із ПІН-кодом (Електронного ПІН-коду) необхідно запам'ятати ПІН-код та знищити ПІН-конверт або видалити SMS-повідомлення із ПІН-кодом.

2.11. Не зберігати ПІН-код на будь-яких паперових чи електронних носіях або гаджетах.

2.12. Не записувати ПІН-код на Картці.

2.13. Не зберігати та нікому не передавати фотографії Картки.

2.14. При введенні ПІН-коду завжди прикривати ПІН-клавіатуру та переконатись, що під час введення ПІН-коду треті особи не спостерігають за ПІН-клавіатурою.

2.15. Перед здійсненням операції переконатись, що на банкоматі або платіжному пристрої немає сторонніх предметів або слідів пошкоджень – не користуватись сумнівними банкоматами та платіжними пристроями.

2.16. Після оплати за товари та послуги за допомогою Картки, уважно перевіряти отриманий від касира чек, в якому сума повинна відповідати сумі на екрані терміналу, а також правильно зазначений номер картки, валюта і дата проведення операції.

Відмовитись від підписання чеку та вимагати негайно скасувати операцію (здійснити «reversal») у разі сумнівів щодо проведеної операції або чеку.

2.17. Використовувати лише перевірені інтернет-сайти для здійснення покупок або переказу коштів.

2.18. Здійснювати операції на інтернет-сайтах, які підтримують технологію «3D Secure», а в інших випадках здійснювати операції виключно на перевірених сайтах.

2.19. При здійсненні оплати товарів або послуг за технологією безконтактних платежів (MasterCard PayPass або Visa payWave) власноручно підносити Картку до платіжного терміналу без передавання Картки в руки касиру.

- 2.20. Не допускати третіх осіб до користування пристроєм, за допомогою якого здійснюється ініціювання операцій без використання Картки (мобільні застосунки, GooglePay ApplePay тощо).
- 2.21. Забезпечити захист пристрою, за допомогою якого здійснюється ініціювання операцій без використання Картки (мобільні застосунки, GooglePay ApplePay тощо) від вредоносних програм шляхом використання ліцензійних антивірусних програм.
- 2.22. Не розголошувати свій Фінансовий номер телефону в мережі Інтернет.
- 2.23. Не телефонувати, не сплачувати та не переходити за посиланнями, якщо це отримано у SMS-повідомленні від невідомого відправника.
- Повідомити Банк за телефонами Контакт-Центру у разі отримання такого SMS-повідомлення та заблокувати абонента на своєму телефоні.
- 2.24. Звертайтеся до Банку тільки за номерами телефонів, зазначених на Картці.

**Телефон Контакт-Центру 0 800 50 20 30 для дзвінків в межах України**  
**Телефон для дзвінків з-за кордону +38 0342 55 87 62 (за тарифами операторів зв'язку)**