

Правила користування корпоративними міжнародними платіжними картками АТ «Ідея Банк»

1. Визначення термінів.

Автентифікація – процедура, що дає змогу надавачу платіжних послуг установити та підтвердити особу користувача та/або належність користувачу певного платіжного інструменту, наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації користувача.

Авторизація – процедура аналізу запити Еквайра на проведення операції з використанням Картки та видачі йому дозволу на її проведення, з урахуванням внутрішніх нормативних документів Банку, чинних Тарифів Банку, правил МПС та вимог чинного законодавства України. Авторизація здійснюється Процесинговим центром. Авторизація супроводжується наданням Еквайру Коду авторизації (дозволу) та блокуванням на Рахунку у Процесинговому центрі суми операції та комісії (за наявності).

Блокування картки – зупинення права Держателя картки використовувати Картку шляхом внесення номеру Картки до Стоп-списку, що унеможлиблює ініціювання платіжних та неплатіжних операцій за допомогою Картки або її реквізитів. Блокування Картки може бути постійним (по причині втрати, крадіжки, шахрайства, компрометації) або тимчасовим.

Держатель картки – визначені у відповідній заяві Клієнта-власника Рахунку особи, які на законних підставах мають право ініціювати операції за рахунком з використанням Картки. При цьому у випадку Рахунку фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності Держателем картки може бути сам власник Рахунку.

ДКБОФО – Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб АТ «Ідея Банк».

Договірне списання - списання Банком з Рахунку Клієнта коштів без подання клієнтом платіжної інструкції, що здійснюється Банком у порядку, передбаченому в договорі, укладеному між ним і Клієнтом, або згідно з умовами обтяження, предметом якого є майнові права на грошові кошти, що знаходяться на Рахунку.

Доступний залишок – сума коштів, яка доступна для здійснення операцій за Рахунком. Доступний залишок складається з власних коштів Клієнта та коштів кредитного ліміту/ліміту овердрафту (за наявності). За наявності Незнижувального залишку Доступний залишок зменшується на розмір незнижувального залишку.

Еквайр (Еквайрингова установа) – надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги.

Еквайринг (еквайринг платіжних інструментів) – платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.

Електронний стоп-список – перелік реквізитів Карток, який формується у Процесинговому центрі. Для Карток зі Електронному стоп-списку Процесинговий центр буде відхиляти авторизаційні запити від Еквайрів.

Емітент – надавач платіжних послуг (банк або інша установа), яка на законних підставах здійснює емісію платіжних інструментів.

Імена картка – Картка, на якій окрім обов'язкових реквізитів Картки (номер, термі дії, CVV2/CVC2 тощо) міститься ім'я та прізвище Держателя картки.

Індивідуальна облікова інформація – індивідуалізований набір інформації, що надається надавачем платіжних (Банком) послуг власнику Рахунку або його уповноваженому представнику для цілей Автентифікації.

Картка – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для: ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка Банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на інші власні рахунки та рахунки інших осіб - отримувачів, внесення та отримання коштів у готівковій формі в касах банків, через банківські автомати та інші платіжні пристрої, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

Клієнт – власник Рахунку.

Код авторизації – набір цифр або літер і цифр, який і надається Процесинговим центром еквайру як підтвердження дозволу на надання Клієнту послуги з використанням Картки (видачі готівки, безготівкової оплати Карткою, переказу).

Міжнародна платіжна система (МПС) – платіжна система, в якій платіжна організація може бути як резидентом, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн.

Неакцептована платіжна операція – платіжна операція, виконана надавачем платіжних послуг платника на підставі наданої ініціатором платіжної інструкції без отримання згоди платника (крім примусового списання (стягнення) або після відкликання такої згоди

Незнижувальний залишок – мінімальна сума коштів на Рахунку, яка повинна залишатися на Рахунку й не може бути використана для здійснення операцій. Розмір Незнижувального залишку встановлюється Тарифами Банку.

Неіменна (instant) картка – Картка, яка не містить реквізити, що дають змогу візуально або з використанням документів, що засвідчують особу, ідентифікувати Держателя картки (відсутні прізвище та ім'я, фотокартка держателя тощо).

Отримувач – особа, на Рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

ОТР-пароль – набір літерних та цифрових символів, що генерується Банком та надсилається Клієнту безпосередньо перед підтвердженням волевиявлення Клієнта за допомогою SMS-повідомлення на номер телефону Клієнта. ОТР-пароль слугує для підтвердження виключно однієї дії (це може бути вираження згоди з чимось або надання Банку якогось доручення, розпорядження). Всі волевиявлення Клієнта, здійснені в електронному вигляді і підтвержені ОТР-паролем, вважаються такими, що вчинені із додержанням письмової форми, і не можуть бути оскаржені через їх електронну форму. Будь-який новий ОТР-пароль, доведений Клієнту за допомогою SMS-повідомлення на повідомлений Клієнтом Банку номер телефону, визнається Банком як ОТР-

пароль виключно протягом строку, зазначеного безпосередньо в SMS-повідомленні, яким було доставлено OTP-пароль. По закінченню строку, зазначеного в SMS-повідомленні, OTP-пароль вважається недійсним і не приймається Банком як підтвердження намірів Клієнта. У випадку неможливості надіслати OTP-пароль за допомогою SMS-повідомлення Клієнту, Банк має право направити такий пароль за допомогою інших засобів зв'язку, зокрема месенджерів, електронної пошти, інших сервісів направлення повідомлень. Банк при цьому самостійно приймає рішення щодо користування правом обрання аналогів направлення паролю виходячи із власних технічних можливостей та/або впевненості у безпеці інформації щодо направлення інформації Клієнту.

Паперовий стоп-список – перелік Карток в МПС, складений за певними їх реквізитами, за якими заборонені безавторизаційні операції, тобто операції без Авторизаційного запиту від Еквайра до Процесингового центру Емітента (наприклад, якщо вартість зв'язку для Авторизаційного запиту співрозмірна з вартістю послуги, яка надається Держателю картки).

ПІН-код (Персональний ідентифікаційний номер) – комбінація цифр, літер або літер і цифр, потрібна для автентифікації користувача під час здійснення операцій із використанням Картки.

Платіжна інструкція – розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції.

Платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів з Рахунку незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього.

Послуга «SMS-Інформування» - послуга, за якою Банк надсилає на номер мобільного телефону українських операторів зв'язку стандарту «GSM», який Клієнт надав при оформленні Картки. Направляються SMS-повідомлення щодо проведених операцій з використанням Картки та залишку коштів на Рахунку після проведення операції, повідомлення з кодами «3D Secure» та OTP для підтвердження операцій; інформаційні повідомлення, зокрема, але не виключно, щодо закінчення терміну дії Картки, щодо послуг Банку тощо.

Поточний рахунок (Корпоративний рахунок, Рахунок) – поточний рахунок у гривні, що відкривається Банком Клієнту-юридичній особі або фізичній особі-суб'єкту підприємницької діяльності, згідно з Договором. За Рахунком здійснюються операції безготівкової оплати товарів та послуг в торговельно-сервісній мережі з використанням Картки, безготівкові перекази та отримання готівки з використанням Картки. Рахунок використовується для здійснення витрат господарського та представницького характеру. Не допускається використання Рахунку для: виплати заробітної плати та інших виплат соціального характеру; здійснення операцій для задоволення власних потреб фізичної особи; здійснення розрахунків за зовнішньоторговельними договорами (контрактами), здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за межами України.

Процесинговий центр – юридична особа, що здійснює діяльність, яка включає в себе виконання Авторизації, моніторинг, збір, оброблення, зберігання й надання членам системи та розрахунковому банку платіжних повідомлень за операціями з платіжними картками.

Робочий день – банківський (операційний день) будь-який робочий день, у який Банк відкритий для надання банківських послуг/здійснення банківських операцій, та у який банки-кореспонденти Банку відкриті для здійснення банківських операцій.

Система «Клієнт-Банк» – програмний комплекс «iFOBS», який з системою дистанційного обслуговування і дозволяє Клієнту дистанційно керувати Рахунком, формувати платіжні інструкції, отримувати виписки, та здійснювати інші дії по Рахунку без відвідування Банку.

Стоп-список – список реквізитів Карток, за якими зупинена Авторизація платіжних та неплатіжних операцій. Залежно від правил МПС Стоп-список може бути Електронним та Паперовим.

CVV2/CVC2 (Card Verification Value)/Card Verification Code – тризначний код безпеки, який надрукований на зворотній стороні Картки, або який відображається за відповідним запитом Клієнта у СДО ІО після успішного підтвердження Клієнтом запиту за допомогою OTP. CVV2/CVC2-код використовується, як додатковий захист від підробки картки та забезпечення безпеки при здійсненні онлайн-платежів. Номер CVV2/CVC2 є підписом Клієнта та прирівнюється до ПІН-коду при оплаті товарів та послуг у мережі Інтернет.

Тарифи Банку – перелік послуг Банку з визначенням їх вартості, які є невід'ємною частиною договору про надання банківського продукту. Банк вправі змінювати Тарифи за умови повідомлення Клієнта в порядку, встановленому Договором. Тарифи Банку розміщуються на офіційному сайті Банку.

Технічний овердрафт – сума заборгованості по Рахунку, яка виникла при перевищенні суми видаткових операцій (у тому числі, але не виключно, сплати комісій, згідно з чинними Тарифами Банку) над сумою Доступного залишку коштів на Рахунку.

Технологія «3D Secure» – підтвердження кожної операції в мережі Інтернет (оплата товарів і послуг, переказ коштів) одноразовим унікальним кодом, який надсилається Банком у SMS-повідомленні на номер телефону Держателя картки, який Клієнт зазначив у заяві про оформлення Картки.

2. Загальні умови використання платіжних карток.

- 2.1. Банківська платіжна картка (далі – Картка) є власністю та надається Держателю картки у користування.
- 2.2. Власник Рахунку несе повну відповідальність за всі операції з Картками до рахунку (у том числі Картками, оформленими на ім'я інших осіб на підставі заяви власника рахунку).
- 2.3. Суб'єктам господарювання Банк емітує корпоративні Картки.
- 2.4. До одного Рахунку можуть бути оформлені Картки однієї або кількох платіжних систем, згідно з чинними Тарифами Банку.
- 2.5. Термін виготовлення іменної Картки становить до 10 (десяти) робочих днів.
- 2.6. Картка оформляється та надається Клієнту або його законному представнику при особистому зверненні до відділення Банку.
- 2.7. Операції з використанням Картки має право здійснювати виключно Держатель картки.

- 2.8. В момент отримання Картки Держатель картки повинен зробити підпис кульковою ручкою на звороті Картки на спеціальній смузі для зразка підпису (за наявності).
- 2.9. Картка без зразка підпису Держателя картки вважається недійсною. Не приймаються до обслуговування Картки, на яких Держатель картки поставив підпис під час обслуговування Картки.
- 2.10. За відсутності всіх необхідних реквізитів на Картці або відмінності нанесення реквізитів від вимог міжнародних платіжних систем, послуги з використанням Картки не надаються.
- 2.11. Банк надає Картку протягом 10 (десяти) робочих днів з дати замовлення Клієнтом Картки.
- 2.12. Картка та ПІН-конверт (у випадку ПІН-коду у вигляді захищеного паперового ПІН-конверту) надається виключно Держателю картки.
- 2.13. Якщо Картка видається у відділенні Банку без ПІН-коду у вигляді захищеного паперового ПІН-конверту, то Клієнт встановлює ПІН-код у терміналі каси відділення Банку.
- 2.14. ПІН-код може бути змінений Держателем картки у мережі банкоматів та дистанційними засобами обслуговування (зокрема, чат-бот).
- 2.15. 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).
- 2.16. У разі переоформлення Картки з будь-яких причин нова Картка завжди має новий номер, термін дії та CVV2/CVC2-коду.
- 2.17. 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).
- 2.18. Банк має право самостійно ініціювати оформлення Картки тільки у випадку оформлення Картки на новий термін дії.
- 2.19. Клієнт або його законний представник 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.
- 2.20. Держатель картки, який не має відповідних повноважень від Клієнта, не має права надавати до Банку заяву щодо переоформлення цієї Картки у зв'язку із закінченням терміну дії або з інших причин. При цьому така особа має право лише заблокувати ту Картку, яка оформлена на її ім'я.
- 2.21. 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.
- 2.22. Банк може відмовити Клієнту у переоформленні Картки у зв'язку із закінченням терміну або відмовити у оформленні додаткових Карток.
- 2.23. 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 Системи «Клієнт-Банк».
- 2.24. Клієнт може розблокувати Картку (якщо таке розблокування допускається) шляхом звернення за телефонами Контакт-Центру Банку. 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.
- 2.25. 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.
- 2.26. При оформленні Картки Банком обов'язково здійснюється автоматичне підключення Картки до послуги «SMS-банкінг» для надсилання SMS-повідомлень на номер телефону, зазначений Клієнтом у заяві на оформлення Картки.
- 2.27. Держатель картки, який не має необхідних повноважень, має право тільки здійснювати операції з використанням Картки, заблокувати Картку та дізнатись Витратні ліміти по Картці.
- 2.28. Картка використовується в будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, де розташований логотип відповідної платіжної системи.
- 2.29. Операції, що здійснюються на території України виконуються тільки у гривні.
- 2.30. При оплаті товарів та послуг за допомогою Картки Держатель картки повинен на прохання продавця або співробітника сервісної фірми пред'явити документ, який підтверджує особу.
- 2.31. Повернення коштів у разі повернення предмету покупки (відмови від послуги) здійснюється у безготівковій формі на той Рахунок, по якому була здійснена покупка.
- 2.32. Операція отримання готівки у мережі банкоматів виконується за умови правильного вводу ПІН-коду на клавіатурі банкомату. Одночасно з видачею готівки банкомат поверне Картку та роздрукує квитанцію (у разі згоди Держателя картки).
- 2.33. Операція отримання готівки у мережі банкоматів, здійснені з введенням правильного ПІН-коду вважаються правомірними та не можуть бути оскаржені.
- 2.34. Рекомендується зберігати всі документи по операціях, здійснених з використанням Картки для успішного врегулювання можливих спірних питань.
- 2.35. 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 номер телефону, який

наданий Клієнтом у заяві на оформлення Картки або у разі відмови Клієнта від отримання повідомлень Банку про виконані операції з використанням Картки.

2.36. 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 «Клієнт-Банк».

2.37. У разі підключення Клієнта до послуги «SMS-Банкінг» несанкціоновані платіжні операції за Рахунком вважається виявленим Клієнтом відразу після направлення Банком SMS-повідомлення про здійснення такої операції на номер телефону Держателя картки, який вказаний Клієнтом у заяві про оформлення Картки.

2.38. 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 «Клієнт-Банк» для отримання інформації про стан та операції по Рахунку; несправність мобільного пристрою Держателя картки, технічні проблеми в операторів мобільного зв'язку та/або інтернет-провайдерів, що унеможлиблює надходження SMS-повідомлень Банку та/або працездатність Системи «Клієнт-Банк»; зміна номеру мобільного телефону без своєчасного інформування про це Банку; відмова Клієнта від послуги «SMS-Інформування» тощо).

2.39. Операції з використанням Картки обробляються в два кроки, згідно з правилами міжнародних платіжних систем: в момент надання Клієнтом згоди на проведення платіжної операції здійснюється авторизація Процесінговим центром та блокування суми операції і відповідних комісії за Тарифами Банку, чинними на дату операції; далі операція надходить від міжнародної 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.

2.40. 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 процесінговому центрі, перевищує розмір комісії, згідно з чинними Тарифами Банку) або з метою захисту Рахунку від прогнозованого Технічного овердрафту у випадках, коли у день здійснення операції заблокована сума операції та комісії може бути значно меншою за прогнозу 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).

2.41. 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.

Якщо Картка підключена до послуги «SMS-Банкінг», то у SMS-повідомленні зазначається сума коштів у валюті операції, яка заблокована (авторизована) процесінговим 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.

2.42. З метою оскарження операції, яка була здійснена з використанням Картки, Клієнт повинен звернутись до відділення Банку із письмовою 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.

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

2.44. 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 про себе та/або Держателів карток, дані та офіційні документи та/або належним чином засвідчені їх копії;
- 2) 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);
- 3) виникнення на рахунку Технічного овердрафту;

- 4) Банком виявлений ризик невиконання Клієнтом обов'язків за кредитною лінією (за її наявності);
- 5) порушення Клієнтом умов договору про обслуговування Рахунку та/або Картки та/або порушення вимог чинного законодавства України (у тому числі, але невиключно, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення).
- 2.47. 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.
- 2.48. 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.
- 2.49. Моментом повідомлення Банку Клієнтом або Держателем 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 Системи «Клієнт-Банк» – 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;
 - 3) у випадку звернення Клієнта або Держателя БПК із письмовою заявою до відділення Банку – дата та час подання заяви до відділення Банку.
- 2.50. Для захисту коштів на рахунку Банком встановлені Витратні ліміти на операції з використанням Карток щодо кількості та обсягу операцій.
- 2.51. Витратні ліміти можуть бути змінені Банком у порядку та у строки, згідно з договором.
- 2.52. Витратні ліміти можуть бути змінені Клієнтом шляхом звернення до Контакт-Центру Банку або засобами дистанційного обслуговування.
- 2.53. Витратні ліміти (у тому числі, встановлені Клієнтом) не можуть перевищувати Витратні ліміти, встановлені міжнародними платіжними системами та чинним законодавством України.
- 2.54. 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.
- 2.55. 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.
- 2.56. 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.
- 2.57. Технологія «3D Secure» передбачає підтвердження Держателем картки кожної операції шляхом введення унікального одноразового коду, який надсилається Банком у SMS-повідомленні на номер телефону Держателя картки. Всі операції здійснені із коректним вводом коду «3D Secure» розглядаються такими, що виконані Держателем картки та не підлягають оскарженню.
- 2.58. За наявності на Картці електронного чіпу операцію за Карткою здійснюються виключно з використанням чіпу. При цьому використання магнітної смуги заборонено.
- 2.59. 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.

3. Заходи безпеки при користуванні платіжними картками.

- 3.1. Зберігати Картку у недоступному та невідомому для третіх осіб місці.
- 3.2. Застосовувати всі розумні заходи для попередження втрати, крадіжки, вилучення Картки або її несанкціонованого використання.
- 3.3. негайно заблокувати Картку (за телефоном Контакт-Центру або засобами Системи «Клієнт-Банк») у разі втрати Картки (або інформації чи реквізитів Картки, що дає змогу ініціювати операцію), у разі вилучення або фізичного пошкодження Картки.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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 Системи «Клієнт-Банк») та звернутись до відділення Банку для переоформлення Картки.

- 3.6. 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).
- 3.7. Зберігати ПІН-код в таємниці, щоб ні за яких умов він не став відомий третім особам (у тому числі близьким та друзям).
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.10. Якщо особа назвалась «співробітником Банку» та запитує реквізити Картки та/або коди підтвердження («3D Secure» та OTP), то це шахрай.
- 3.11. У разі отримання ПІН-коду у вигляді захищеного паперового ПІН-конверту переконатися у його цілісності. У разі виявлення пошкоджень чи слідів втручання відмовитись від отримання Картки. Після отримання ПІН-конверту запам'ятати ПІН-код та знищити ПІН-конверт.
- 3.12. Не зберігати ПІН-код на будь-яких паперових чи електронних носіях або гаджетах.
- 3.13. Не записувати ПІН-код на Картці.
- 3.14. Не зберігати та нікому не передавати фотографії Картки.
- 3.15. При введенні ПІН-коду завжди прикривати ПІН-клавіатуру на пристрої та переконатись, що під час введення ПІН-коду треті особи не спостерігають за ПІН-клавіатурою.
- 3.16. Перед здійсненням операції переконатись, що на банкоматі або платіжному пристрої немає сторонніх предметів або слідів пошкоджень – не користуватись сумнівними банкоматами та платіжними пристроями.
- 3.17. 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.
- 3.18. Відмовитись від підписання чеку та вимагати негайно скасувати операцію (здійснити «reversal») у разі сумнівів щодо проведеної операції або чеку.
- 3.19. Використовувати лише перевірені інтернет-сайти для здійснення покупок або переказу коштів.2.17. Здійснювати операції на інтернет-сайтах, які підтримують технологію «3D Secure», а в інших випадках здійснювати операції виключно на перевірених сайтах.
- 3.20. 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.
- 3.21. Не допускати третіх осіб до користування пристроєм, за допомогою якого здійснюється ініціювання операцій без використання Картки (мобільні застосунки, GooglePay ApplePay тощо).
- 3.22. 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.
- 3.23. Не телефонувати, не сплачувати та не переходити за посиланнями, якщо це отримано у SMS-повідомленні від невідомого відправника.
- 3.24. Повідомити Банк за телефонами Контакт-Центру у разі отримання такого SMS-повідомлення та заблокувати абонента на своєму телефоні.
- 3.25. Звертайтеся до Банку тільки за номерами телефонів, зазначених на Картці.

Телефон Контакт-Центру 0 800 50 20 40 для дзвінків в межах України
Телефон для дзвінків з-за кордону +38 0342 55 87 62 (за тарифами операторів зв'язку)