



«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням Правління
ПАТ «ВЕРНУМ БАНК»
Протокол № 101
від «17» червня 2016 р.

**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МІЖНАРОДНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ
ПЛАТІЖНИМИ ЗАСОБАМИ ЕМІТОВАНИМИ ПАТ «ВЕРНУМ БАНК»
(ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ)**

Зареєстровано в Реєстрі
нормативних актів
№ документа 558/9

ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИДИ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ, ЩО ЕМІТУЮТЬСЯ ПАТ «ВЕРНУМ БАНК»		3
3. ЗОВНІШНІЙ ВИД ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ		3
4. ПЕРСОНАЛЬНИЙ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ НОМЕР (ПІН)		3
5. ПОРЯДОК ВИДАЧІ ТА ЗБЕРІГАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ		4
6. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ		4
7. ВТРАТА АБО КРАДІЖКА ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ.		7
8. ВИЛУЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ		7
9. ЯКЩО ВИ ВИЯВИЛИ, ЩО З РАХУНКУ СПИСАНО СУМУ, ЩО ПЕРЕВИЩУЄ СУМУ ПРОВЕДЕНОЇ ОПЕРАЦІЇ		8
10. ЯК УНИКНУТИ НЕПРИЄМНОСТЕЙ З ВАШИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПЛАТІЖНИМ ЗАСОБОМ ПРИ РОЗРАХУНКАХ ЗА ДОПОМОГОЮ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ		8
11. СЛУЖБА КЛІЄНТСЬКОЇ ПІДТРИМКИ		8
12. КОРИСНІ ПОРАДИ		9
13. БЕЗПЕКА ПРИ РОЗРАХУНКАХ КАРТКОЮ		9

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дані правила регламентують порядок користування електронними платіжними засобами міжнародних платіжних систем (в подальшому ЕПЗ).

Держатель ЕПЗ фізична особа (далі – Клієнт) може отримувати готівкові кошти та проводити безготівкові платежі з використанням ЕПЗ в оплату за товари (послуги), та здійснювати інші операції, що не суперечать законодавству України.

Строк дії ЕПЗ вказано на лицьовій стороні у вигляді ММ/РР (ММ – дві цифри порядкового номеру місяця, РР – дві останні цифри року).

Користування Клієнтом ЕПЗ здійснюється протягом строку його дії, який вказаний на лицьовій стороні ЕПЗ (місяць і рік). ЕПЗ дійсний до 23год.59хв. останнього календарного дня вказаного місяця.

Клієнт повертає ЕПЗ до Банку не пізніше 3 (трьох) робочих днів після закінчення строку його дії.

2. ВИДИ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ, ЩО ЕМІТУЮТЬСЯ ПАТ «ВЕРНУМ БАНК»

ПАТ «ВЕРНУМ БАНК» (далі Банк) випускає ЕПЗ : Maestro, MasterCard Standard, MasterCardWorldDebit, MasterCardPlatinum.

ЕПЗ є власністю Банку.

3. ЗОВНІШНІЙ ВИД ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ

Лицьова сторона картки містить:

- 16-значний номер ЕПЗ;
- дату закінчення терміну дії ЕПЗ (до останнього дня місяця включно);
- прізвище та ім'я держателя* ЕПЗ;
- назву компанії або продукту

На зворотній стороні картки знаходяться:

- магнітна смуга зі службовою інформацією;
- спеціально відведене поле для підпису держателя ЕПЗ;
- за ним слідує тризначне перевірочне число (CVV/CVC), повідомлення якого держателем ЕПЗ може бути використане як додатковий засіб ідентифікації;
- адреса Банку і телефон служби клієнтської підтримки.

Клієнт або довірена особа Клієнта, яка на законних підставах використовує ЕПЗ (її реквізити) для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в Банку або здійснює інші операції з його застосуванням.

4. ПЕРСОНАЛЬНИЙ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ НОМЕР (ПІН)

Кожному ЕПЗ присвоюється персональний ідентифікаційний номер (ПІН-код), який є 4-х значним числом, що закодований на ЕПЗ спеціальним способом. Число коду є унікальним для кожного ЕПЗ. Правильний набір ПІН-коду забезпечує можливість здійснення операцій з ЕПЗ. ПІН являє собою додатковий засіб захисту від несанкціонованого використання ЕПЗ. ПІН видається в запечатаному конверті при одержанні ЕПЗ. Процес створення і друку ПІН гарантує, що ПІН може дізнатися лише людина, що розкрила конверт.

З метою забезпечення безпеки операцій, здійснених з використанням ЕПЗ, забороняється повідомляти свій ПІН-код третім особам, записувати його на ЕПЗ або зберігати його разом з ЕПЗ. Ваш ПІН-код – це доступ до ваших власних грошей. При введенні ПІН-коду обов'язково переконайтесь, що ніхто не спостерігає за тим, як Ви набираєте секретну комбінацію цифр.

У банкоматах, а також у ряді інших електронних пристроїв, Ваші права як держателя ЕПЗ засвідчуються правильним введенням ПІН-коду, що у даному випадку заміняє підпис держателя ЕПЗ. Варто мати на увазі, що банкомат не видає дозволу на вивіз готівкової валюти за кордон.

Якщо ПІН-код набраний неправильно три рази підряд, ЕПЗ буде заблокований.

Увага! При наступній невдалій спробі ЕПЗ може бути вилучений! Для розблокування ЕПЗ необхідно звернутися до Банку.

Втрата ПІН спричиняє перевипуск ЕПЗ. Якщо Ви забули свій ПІН, зверніться за роз'ясненнями до Банку або зателефонуйте до Служби клієнтської підтримки за телефонами: **0 800 50 12 73** та **(044) 291-11-81**.

5. ПОРЯДОК ВИДАЧІ ТА ЗБЕРІГАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ

5.1. ЕПЗ видається Клієнту після пред'явлення документу, який засвідчує його особу. До ЕПЗ додається спеціальний конверт (ПІН-конверт) з інформацією про ПІН-код, який випускається у одному примірнику та видається тільки Клієнту у закритому вигляді. При отриманні ЕПЗ Клієнт повинен поставити свій підпис на відповідній смужці зворотної сторони картки та квитанції ПІН-конверту (розписці).

5.2. Клієнт зобов'язаний бережно поводитись із ЕПЗ, щоб запобігти його пошкодженню, втраті, викраденню або використанню іншою особою та не допускати використання ЕПЗ особами, які не мають на це законного права або повноважень.

5.3. Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк про втрату ЕПЗ. В іншому разі Банк не несе відповідальності за платіжні операції, ініційовані за допомогою цього ЕПЗ, до отримання такого повідомлення. Банк під час отримання повідомлення та/або заяви про втрату ЕПЗ ідентифікує Клієнта та фіксує обставини, дату, годину та хвилини такого звернення та негайно зупиняє здійснення операцій з використанням цього ЕПЗ.

Увага! Не зберігайте ПІН-код разом з ЕПЗ!

6. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ

6.1. Поточні рахунки з використанням ЕПЗ.

Банк відкриває поточний рахунок з використанням ЕПЗ (в подальшому – ПР з ЕПЗ) на ім'я Клієнта. Кошти з ПР з ЕПЗ можуть використовуватися виключно для розрахунків по операціях, здійснених за допомогою ЕПЗ у порядку, встановленому законодавством України.

При користуванні ЕПЗ для сплати товарів/послуг Клієнт повинен підписати чек терміналу, попередньо перевіривши, що в цьому документі вірно вказані номер ЕПЗ, сума у відповідному виді валюти і дата операції. Клієнт несе відповідальність за вірність вказаної в цих документах інформації.

Клієнт зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком та повідомляти БАНК про операції, які їм не виконувалися.

6.2. Операції за поточним рахунком з ЕПЗ.

Операцією за ПР з ЕПЗ є будь-яка операція з використанням ЕПЗ або номера ЕПЗ для оплати, замовлення або резервування товарів та послуг або для одержання готівки.

6.3. Авторизація

Для одержання дозволу на здійснення операції з допомогою ЕПЗ торговельно-сервісне підприємство направляє до Банку або платіжної системи запит на авторизацію суми покупки. У результаті позитивної авторизації (надання дозволу на здійснення операції) запитана сума автоматично блокується на ПР з ЕПЗ і стає недоступною для її подальшого використання.

Авторизація може бути анульована тільки якщо операція, за якою було направлено запит, не відбулася (і цьому є письмове підтвердження), або вона була зроблена на іншу суму (для якої направлено запит на окрему авторизацію).

Деякі торговельно-сервісні підприємства (готелі, пункти прокату автомобілів тощо) мають право направляти запит на авторизацію до моменту надання послуг як гарантію платоспроможності держателя ЕПЗ. При цьому сума авторизації блокується на ПР з ЕПЗ, як і при проведенні оплати.

Держатель може використовувати ЕПЗ в межах доступного залишку, що дорівнює залишку коштів на ПР з ЕПЗ Клієнта плюс сума невикористаної кредитної лінії за рахунком (у разі її наявності) за винятком суми незнижуваного залишку (відповідно до Тарифів Банку) і сум, заблокованих у результаті проведених авторизацій. Клієнт може дізнатися про доступний залишок на ПР з ЕПЗ в банкоматах, здійснивши операцію "Запит залишку" або подзвонивши в Банк. Клієнт повинен самостійно відслідковувати зміни доступного залишку і робити операції тільки в його межах.

Банк може відмовити в авторизації операції, якщо вона перевищує доступний залишок коштів на ПР з ЕПЗ або якщо в Банку є підстави вважати, що операція може бути незаконною або шахрайською.

6.4. Поповнення поточного рахунку з ЕПЗ

Поповнення ПР з ЕПЗ може виконуватися за рахунок унесення в установленому порядку готівки через каси Банку, шляхом переказу коштів з інших власних рахунків, за рахунок наданого кредиту, за рахунок процентів, нарахованих на залишок коштів на ПР з ЕПЗ, а також з рахунків інших фізичних та

юридичних осіб за їх дорученням (у т. ч. заробітної плати, гонорарів, пенсій, авансів та компенсацій витрат на відрядження тощо). ПР з ЕПЗ в національній валюті можна поповнити не тільки самостійно, але і за сприяння третіх осіб.

6.5. Сліп-чек

При оплаті товарів і послуг або отриманні готівки у пунктах видачі, Клієнт повинен підписати квитанцію, що представляє собою відбиток ЕПЗ(сліп) або касовий документ, роздрукований з електронного терміналу (чек), попередньо переконавшись, що в цьому документі правильно зазначені всі дані про дану операцію (включаючи суму). Сліп або чек електронного терміналу повинен містити наступні реквізити:

- відбиток реквізитів підприємства, де здійснюється покупка;
- відбиток реквізитів картки;
- дата проведення операції;
- код авторизації;
- загальна сума до оплати;
- Ваші паспортні дані (якщо просили пред'явити паспорт);
- підпис працівника торговельно-сервісного підприємства (на чеку електронного терміналу не проставляється);
- Ваш підпис.

Клієнт несе повну відповідальність за правильність зазначеної в квитанції інформації. Підпис Клієнта на квитанції підтверджує факт здійснення операції. У випадку скасування операції необхідно одержати чек про її скасування або знищити чек продавця.

Квитанцію варто зберігати до моменту її звірення з випискою по рахунку. При виявленні помилкових списань або зарахувань необхідно негайно звернутися в Банк.

Співробітник Банку або торговельно-сервісного підприємства, що приймає до оплати картку, зобов'язаний переконавшись, що підпис на ЕПЗ і платіжному чеку збігаються. Продавець (касир) вправі вимагати документ, що засвідчує особу держателя картки.

6.6. Отримання готівки

Клієнт має можливість за допомогою ЕПЗ отримати готівку двома способами:

- через касовий термінал;
- через банкомат.

В цьому випадку, одночасно з видачею готівки, банкомат поверне ЕПЗ і надрукує квитанцію. Як і копії чеків, квитанції, отримані при знятті готівки через банкомат, необхідно зберігати до моменту одержання з Банку виписки про стан ПР з ЕПЗ.

Банк має право використовувати ліміти та/або обмеження на суми та кількість платіжних операцій із використанням електронних платіжних засобів розмір яких зазначається в Публічному Договорі. Розмір ліміту з отримання готівки не може бути меншим, ніж подвійний розмір мінімальної заробітної плати на одну особу власника рахунку.

Клієнт має право змінити встановлений Банком ліміт та/або обмеження, крім граничних лімітів з отримання готівки, які має право встановлювати Національний Банк України відповідно до Закону України, про що Клієнт має повідомляти Банк шляхом надання відповідної заяви або звернутись до Банку за телефонами, зазначеними на зворотному боці ЕПЗ.

6.7. Користування банкоматом

Увага ! Переконайтесь, що ніхто за Вами не підглядає. Що банкомат не обладнаний іншими пристроями!!!

6.7.1. Для отримання готівки за допомогою банкомату переконайтесь, що банкомат працює (екран дисплея висвічує надпис привітання).

Виконайте послідовно наступні дії:

- вставте в приймач банкомату (приймач розташований праворуч екрану дисплея та вказується стрілкою) Ваш ЕПЗ лицьовою стороною вверх (номер ЕПЗ повинен бути розташований ліворуч від центру Картки, магнітна смуга повинна знаходитися внизу праворуч);
- за допомогою кнопок розташованих біля екрану дисплея виберіть мову спілкування;
- введіть Ваш ПІН-код за допомогою клавіатури та підтвердіть його натиском кнопки біля екрану дисплея, що вказана на екрані ризикою.

Увага ! У разі невірної введення ПІН-коду три рази підряд, Ваша ЕПЗ буде вилучена. Введення невірної ПІН-коду супроводжується надписом: “Дана транзакція заборонена!” або “Введено невірний ПІН-код!”.

6.7.2. “Отримання готівки” - якщо Ви бажаєте отримати кошти з Вашого рахунку/ПР з ЕПЗ;

- підтвердіть свій намір натиском кнопки, що вказується на екрані дисплея ризикою;

- вкажіть суму коштів, що Ви бажаєте отримати та натисніть кнопку біля екрану, яка відповідає цій сумі чи надпис

“Інша сума” (для отримання іншої суми);

- візьміть готівку в прорізі видачі готівки;

Увага! Банкомат надає вказану суму коштів, якщо в ньому є відповідні номінали купюр. Коли вказану суму коштів видати неможливо, банкомат надасть Вам повідомлення, що Ваш запит не може бути опрацьований, та запропонує ввести іншу суму.

Як правило банкомат має обмеження суми видачі за одну транзакцію. Якщо Вам потрібна більша сума коштів, по закінченню операції, при запиті “Чи бажаєте іншу транзакцію?”, натисніть на кнопку, що відповідає надпису “Так” та повторіть операцію.

- отримайте чек з банкомату із вказівкою виданої суми коштів з Вашого рахунку/ІП з ЕПЗ;

- напроти надпису “Чи бажаєте іншу транзакцію?” натисніть кнопку напроти надпису “Так” чи “Ні” відповідно до того, чи бажаєте Ви проводити наступну транзакцію;

6.7.3. “Залишок на рахунку” - якщо Ви бажаєте тільки переглянути залишок коштів на Вашому рахунку:

- підтвердить свій намір натиском кнопки біля екрану, що вказується на екрані дисплея ризикою;

- отримайте чек з банкомату із залишком коштів на Вашому рахунку;

- натисніть кнопку напроти надпису “Так” чи “Ні” напроти надпису “Чи бажаєте іншу транзакцію?”;

6.7.4. Банкомат може відмовити Клієнту в одержанні визначеної суми, якщо:

- ця сума перевищує доступний залишок на рахунку Клієнта;

- у разі задоволення запиту Клієнта буде перевищено один із встановлених лімітів на обслуговування за допомогою ЕПЗ;

- у разі недостатності готівки в банкоматі;

- у разі технічної несправності банкомату.

6.7.5. У разі виникнення збоїв і непорозумінь Клієнт може звернутися до працівників Банку. Самостійні спроби усунення несправностей не допускаються.

6.7.6. У разі, якщо банкомат не повернув ЕПЗ негайно повідомити Банк про цей факт за телефонами, які зазначені в укладеному Договорі або у цих Правилах та на протязі 1-го дня звернутись до відділення Банку з письмовою заявою.

Увага!

Залишені ЕПЗ або гроші через деякий час автоматично вилучаються банкоматом після попередження звуковим сигналом.

6.8. Безготівкові розрахунки

6.8.1. Для розрахунку за товари та послуги, необхідно надати ЕПЗ касиру підприємства торгівлі.

6.8.2. Упевнившись в справжності ЕПЗ, працівник підприємства торгівлі здійснює авторизацію. Для цього він проводить ЕПЗ через зчитувач магнітної смуги платіжного терміналу, після чого, в разі потреби, Клієнт повинен набрати на клавіатурі свій ПІН-код. Якщо операція дозволена, працівник підприємства торгівлі отримує чек в двох примірниках, на якому вказані данні ЕПЗ, торгової точки, сума операції та дата. Клієнт повинен перевірити правильність цих даних на чеку та після цього його підписати. Своїм підписом Клієнт підтверджує точність рахунку і правильність вказаної суми і відповідних зобов'язань, а також дає розпорядження на сплату рахунку в системі Банку на користь цього підприємства торгівлі.

6.8.3. Якщо працівник підприємства торгівлі має сумнів в належності ЕПЗ особі, яка її пред'являє, він має право вимагати від Клієнта документ, який підтверджує його особу.

6.8.4. Після того, як працівник підприємства торгівлі належним чином оформив чек, перевірів підпис і прийняв оплату по ЕПЗ, він зобов'язаний видати копію чека.

6.8.2. Якщо товар повернутий або послуга не отримана в повному обсязі, Клієнт самостійно повинен звернутися до підприємства торгівлі, у якого був придбаний товар/надана послуга. Для повернення на ІП з ЕПЗ відповідної суми працівник підприємства торгівлі/сервісу має виписати зворотну квитанцію (credit voucher) на суму повернутого товару/послуги.

Увага! Наполегливо радимо Вам зберігати на протязі 360 днів від дня проведення операції копії усіх чеків та сліпів, що одержані Вами, та є підтвердженням платежів з використанням ЕПЗ за товари та послуги. Зберігання цих документів допоможе запобігти можливим невідповідностям у списанні коштів з Вашого Рахунку.

6.9. Інше

Банк не несе відповідальності за неможливість використання ЕПЗ в ситуаціях, що знаходяться поза його контролем і пов'язаних із збоями в роботі зовнішніх систем, за відмову в прийомі ЕПЗ з боку

торговельно-сервісних підприємств, а також за помилки, що відбулися з вини Клієнта або третіх осіб. Усю відповідальність за операції з додатковими картками несе Клієнт.

7. ВТРАТА АБО КРАДІЖКА ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ.

7.1. Якщо Клієнт загубив ЕПЗ або його викрадено, чи кому-небудь став відомий ПІН-код, він зобов'язаний негайно повідомити про це Банк для блокування рахунку та не пізніше 3 (трьох) робочих днів після усного повідомлення підтвердити свою заяву та бажання (або відмову) у постановці Картки у Стоп-лист у письмовому вигляді.

Чим скоріше Клієнт проінформує про втрату або крадіжку ЕПЗ, тим менша ймовірність, що хто-небудь без його відома спробує скористатися ЕПЗ. У даному випадку головне – швидкість: професійному шахраєві досить декількох годин, щоб витратити всі кошти, які знаходяться на Вашому ПР з ЕПЗ.

7.2. У випадку крадіжки обов'язково заявіть про це в місцеву міліцію/поліцію.

7.3. Для того, щоб мати можливість заблокувати ЕПЗ у випадку його втрати/крадіжки, при зверненні до Банку за телефоном **0 800 50 12 73** та **(044) 291-11-81** необхідно ідентифікувати себе, назвати ПІБ та дівоче прізвище матері або слово-пароль, що Ви вказували в Заяві при відкритті ПР з ЕПЗ.

7.4. Клієнт не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо ЕПЗ був використаний без фізичного пред'явлення Клієнтом або електронної ідентифікації самого ЕПЗ та його держателя, крім випадків, коли доведено, що Клієнт своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

!!!Пам'ятайте, що Ви несете відповідальність за всі операції, що були здійснені за Вашим ЕПЗ, до моменту офіційного повідомлення Банку.

7.5. Якщо Ви раптом знайшли Вашу картку, про яку раніше заявили як про загублену або украдену, негайно повідомте про це Банк та зверніться до Банку для її розблокування.

7.6. При втраті картки Клієнта (власника рахунку) держателі додаткових карток можуть продовжувати використовувати картки до закінчення терміну їх дії. За перевипуск загублених, втрачених, пошкоджених карток з рахунку Клієнта (власника рахунку) утримується комісія відповідно до діючих Тарифів Банку.

8. ВИЛУЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ

8.1. ЕПЗ може бути вилучений у Вас співробітником торговельно-сервісної або банківської установи, у якій Ви користуєтеся картою для отримання готівки або оплати товарів/послуг. У такому випадку Вам належить звернутися до Банку для з'ясування причин вилучення картки. Клієнту повинні пояснити причину вилучення ЕПЗ, скласти акт встановленої форми та надати один з його примірників.

8.2. ЕПЗ також може бути вилучений банкоматом у наступних випадках:

- введення помилкового ПІН-коду більше трьох разів;
- несвоєчасного реагування або неточного виконання інструкцій, вказаних на екрані банкомату;
- тривалих роздумів до прийняття рішення після отримання інструкції банкомату (більш 25-30 секунд), у результаті чого картка, що залишилася в прийомному пристрої банкомату, розцінюється як забута і вилучається у Клієнта;
- використання ЕПЗ з механічним або електромагнітним uszkodженням;
- використання ЕПЗ, який раніше було заявлено як вкрадений або загублений.

8.3. Насамперед варто встановити, чи дійсно має місце "вилучення" ЕПЗ: банкомат може очікувати значний час у випадку порушення зв'язку і з ряду інших причин. Якщо банкомат готовий до обслуговування іншого держателя, про це з'являється повідомлення на екрані його монітора, і це означає, що, швидше за все, ЕПЗ вилучений банкоматом. В цьому випадку насамперед необхідно повідомити про це в Банк, а також зв'язатися з банком або організацією, що встановила банкомат (координати власника банкомату звичайно вказуються на його лицьовій панелі).

8.4. Зв'язавшись з Банком, варто пояснити ситуацію й уточнити час, коли Ви зможете одержати назад Вашу картку. Якщо Ваш ЕПЗ був вилучений банкоматом, краще призупинити дію ЕПЗ.

8.5. Для одержання вилученого ЕПЗ Вам знадобиться посвідчення особи. Ви повинні будете написати спеціальну заяву і, можливо, відповісти на деякі запитання для встановлення Вашої особи.

8.6. Якщо ЕПЗ вилучений за кордоном, треба звернутися в Банк, подзвонивши в відділення (за місцем видачі та/або обслуговування ЕПЗ) або до Служби клієнтської підтримки Банку за телефонами **0 800 50**

12 73 та (044) 291-11-81 і дізнатися в оператора причину її вилучення. Повідомите операторові назву банку/місце вилучення ЕПЗ, іншу корисну інформацію. Оператор проінструктує Вас про подальші дії.

9. ЯКЩО ВИ ВИЯВИЛИ, ЩО З РАХУНКУ СПИСАНО СУМУ, ЩО ПЕРЕВИЩУЄ СУМУ ПРОВЕДЕНОЇ ОПЕРАЦІЇ

9.1. Звичайно це відбувається тоді, коли валюта ПР з ЕПЗ не збігається з валютою, у якій відбувалася операція. При цьому варто брати до уваги, що списання з рахунка відбувається не в день проведення операції, і при перерахунку використовуються курси валют не на день здійснення операції, а на день проведення розрахунків. Звичайно це відбувається протягом 3-14 днів після здійснення операції, хоча іноді потрібно і більш тривалий час (до 32 днів, особливо при здійсненні операцій за кордоном). Після проведення операцій з ЕПЗ в країнах з хитким (нестабільним) курсом валют списана сума може відрізнятись від тієї, на яку Ви розраховували.

Регулярно одержуйте виписки по ПР з ЕПЗ і перевіряйте всі відображені в ній операції. Якщо Ви знайшли операції, яких Ви не здійснювали, зверніться до відділення Банку (за місцем видачі та/або обслуговування картки) з заявою про відмову від даних операцій.

Якщо операція через банкомат закінчилася невдало, але сума була списана з Вашого карткового рахунку, Вам необхідно звернутися в Банк і повідомити про те, що трапилося.

10. ЯК УНИКНУТИ НЕПРИЄМНОСТЕЙ З ВАШИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПЛАТІЖНИМ ЗАСОБОМ ПРИ РОЗРАХУНКАХ ЗА ДОПОМОГОЮ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

10.1. Перед тим, як купувати що-небудь, зверніть увагу на надійність Інтернет - магазину: чи давно працює на ринку, чи добре відомий, чи є в нього звичайна, не електронна, поштова адреса. Завжди має сенс скористатися рекомендацією знайомого, що вже має досвід віртуального спілкування з цим конкретним магазином.

10.2. Якщо Ви потрапили в неприємну ситуацію – знайшли у виписці по ПР з ЕПЗ операції, яких Ви явно не робили, зверніться в Банк із відповідною заявою.

10.3. Уважно прочитайте ВСЮ інформацію (включаючи різні угоди), розміщену на Інтернет-сторінці, на якій Ви вводите дані ЕПЗ. Бажано також роздрукувати цю сторінку – на ній повинна бути зазначена сума, яку Ви зобов'язуєтесь оплатити. Це може бути корисним під час розгляду у випадку неправильного списання.

10.4. Вводьте номер ЕПЗ і дату закінчення терміну її дії в зазначених полях. Будьте уважні – дату закінчення терміну дії картки вводьте в тому форматі, який вимагається на сайті.

10.5. Прізвище та ім'я необхідно вказувати так, як зазначено на ЕПЗ.

10.6. Зазвичай просять вказати 2 адреси: billing (адреса для розрахунків) і shipping (куди доставити вантаж). Адресу для розрахунків потрібно вказувати ту, що вказана в Анкеті - заяві на відкриття рахунку та видачу картки – (деякі сайти перевіряють цю інформацію до здійснення операції), а куди доставити вантаж – вирішувати Вам.

10.7. Операція може бути проведена в режимі on-line або off-line. У першому випадку про результат Ви довідаєтесь відразу ж (зазвичай тривалість транзакції з урахуванням недостатньої швидкості телефонних з'єднань – 2-4 хвилини). В другому випадку про результат операції Вам повідомлять по e-mail або іншим способом, передбаченим процедурами Інтернет - магазину.

11. СЛУЖБА КЛІЄНТСЬКОЇ ПІДТРИМКИ

Служба клієнтської підтримки Банку дозволяє:

- довідатися про залишок по ПР з ЕПЗ/ЕПЗ;
- заблокувати/розблокувати ЕПЗ;
- одержати інформацію про роботу відділень і банкоматів Банку;
- одержати консультацію у випадку виникнення проблем при використанні ЕПЗ;
- одержати консультацію про існуючі програми та акції.

Телефони Служби клієнтської підтримки Банку:

- **0 800 50 12 73 та (044) 291-11-81.**

•

12. КОРИСНІ ПОРАДИ

- Ніколи не пишіть ПІН-код на ЕПЗ та не зберігайте його разом із ЕПЗ. Нікому не повідомляйте Ваш ПІН-код, навіть співробітнику Банку.
- Не допускайте сторонніх спостерігачів при отриманні готівки в банкоматі, при введенні ПІН-коду, а також не залучайте сторонніх осіб для допомоги.
- Запишіть номер Вашої картки і телефони Банку і завжди майте цю інформацію при собі.
- Використовуйте Ваш ЕПЗ так само, як і готівку: не залишайте ЕПЗ в автомобілі або в готельному номері.
- Дотримуйтесь елементарних правил збереження ЕПЗ – не піддавайте ЕПЗ тепловому, електромагнітному або механічному впливу.
- Не забудьте забрати Вашу ЕПЗ після проведення операції. Переконайтеся, що повернутий ЕПЗ належить Вам. Перевіряйте правильність суми, зазначеної в платіжному чеку.
- Не передавайте ЕПЗ третім особам. Використання ЕПЗ третьою особою розглядається Банком як грубе порушення правил і може спричинити розірвання Договору з ініціативи Банку.
- Не давайте номер Вашої картки як підтвердження Вашого віку, для участі в лотереї, рекламних акціях, при телемаркетингу. Довіряйте номер Вашої картки тільки надійним партнерам.
- Не використовуйте ЕПЗ, що раніше була оголошена украденою або загубленою.
- Вимагайте проводити операції з оплати товарів і послуг по Вашому ЕПЗ у Вашій присутності і при Вашому особистому візуальному спостереженні. Не допускайте зникнення ЕПЗ з поля зору навіть на незначний час. Це необхідно для запобігання можливих шахрайських дій з Вашим ЕПЗ поза полем Вашого спостереження (додаткова «прокатка» сліпу по операції, що Ви не робили, повне копіювання магнітної смуги і виготовлення дублікату ЕПЗ та ін.).
- Перед поїздкою обов'язково перевірте доступний залишок на рахунку, подзвонивши до Служби клієнтської підтримки Банку.
- Не використовуйте ЕПЗ для оплати, якщо касир або торговельно-сервісне підприємство не викликають у Вас довіри. Особливо обережно використовуйте ЕПЗ в країнах третього світу (Сінгапур, Бразилія, Аргентина, Тайвань та ін.).
- Зберігайте копії Ваших платіжних чеків і звіряйте їх з виписками по рахунку.

13. БЕЗПЕКА ПРИ РОЗРАХУНКАХ КАРТКОЮ

13.1.3 метою зменшення можливих фінансових втрат, що можуть бути пов'язані з підробкою або шахрайським використанням ЕПЗ або його реквізитів, Банк встановив обмеження на суми і кількість операцій, що можуть бути проведені за допомогою ЕПЗ. Розмір даних обмежень Ви можете дізнатися у свого обслуговуючого менеджера або в Службі клієнтської підтримки Банку.

Дані обмеження встановлені з урахуванням потенційного ризику в залежності від типу операції (оплата або зняття готівки) країни, у якій проводиться операція, а також типу товарів/послуг, що оплачуються за допомогою ЕПЗ.

13.2. Якщо Вам необхідно провести операцію на велику суму, якщо Ви виїжджаєте за кордон або при розрахунку з ЕПЗ у Вас виникли труднощі, ми наполегливо просимо Вас просто подзвонити в Службу клієнтської підтримки і сповістити про це. У цьому випадку Банк здійснює всі необхідні заходи для забезпечення вільного використання Вами ЕПЗ.

13.3. Рекомендуємо Вам підключитися до послуги Мобільний банкінг, що дозволить Вам за допомогою відправленого SMS-повідомлення з Вашого мобільного телефону (де є покриття мобільного оператора) без звертання в Банк:

- дізнатися про стан рахунку;
- довідатися про доступну суму на ЕПЗ;
- Контролювати суму списань та поповнень за останніми операціями.

13.4. Для зміни або відміни встановлених лімітів Вам необхідно звернутися в Банк або за телефоном: **0 800 50 12 73, (+38 044) 291-11-81**