

## Правила користування платіжними картками

### 1. Платіжна картка

- 1.1. Видана Вам платіжна картка (далі – ПК) є власністю Банку-емітента, тобто АТ «КІБ», і після закінчення строку дії Договору або на вимогу Банку повинна бути обов'язково повернена до Банку.
- 1.2. ПК має право користуватися тільки та особа, чие ім'я та прізвище вказані на аверсі ПК, за винятком неперсоніфікованої ПК «Миттєва».
- 1.3. Власник повинен підписати ПК кульковою ручкою в присутності працівника Банку одразу після її отримання.

### 2. Персональний ідентифікаційний номер (ПІН-код)

- 2.1. ПІН-код - це цифровий код, відомий лише держателю платіжної картки і потрібний для його ідентифікації під час здійснення операцій із використанням ПК та є одним із додаткових засобів захисту від несанкціонованого використання ПК.
- 2.2. ПІН-код складається з чотирьохзначного числа, яке друкується у запечатаному спеціально виготовленому конверті, та зберігається до моменту його отримання Вами, тому не відомий жодному з працівників Банку.
- 2.3. З метою захисту грошових коштів на Вашому КР Банк забороняє розголошувати Персональний ідентифікаційний номер іншим особам. Розголошення (повідомлення) ПІН-коду третій особі розглядається Банком як грубе порушення цих Правил і може призвести до розірвання Договору за ініціативою Банку.

### 3. Застосування ПК

- 3.1. Використання ПК здійснюється для:
  - 3.1.1. оплати товарів та послуг у безготівковій формі в усіх уповноважених установах і підприємствах, які приймають до оплати ПК Вашого типу;
  - 3.1.2. отримання готівкових коштів у банківських установах і через мережу автоматичних касових машин – банкоматів;
  - 3.1.3. отримання інформації про залишок на Поточному рахунку з використанням платіжної картки (далі – Рахунок);
  - 3.1.4. зміна ПІН-коду в банкоматах банків на території України;
  - 3.1.5. здійснення термінового поповнення Рахунку через ПТКС будь-якої мережі ПТКС, де наявна така послуга (тільки в національній валюті; при цьому відображення суми поповнення на ПК здійснюється в режимі реального часу, а відображення суми поповнення рахунку відбувається на наступний робочий день);
  - 3.1.6. Здійснення переказу (отримання) коштів за допомогою Visa Money Transfer та Mastercard Money Send.
- 3.2. Для успішної фінансової операції за кордоном доступний залишок на Рахунку повинен бути на 10% більше суми трансакції разом з комісією, якщо така передбачена Тарифами Банку. Ця вимога стосується лише блокування суми під час здійснення операції. Списання з рахунку відбудеться згідно Тарифів Банку.
- 3.3. Для проведення розрахунків за придбані товари або надані послуги необхідно пред'явити працівнику цього підприємства ПК. За правилами прийому до оплати ПК у деяких торгових та сервісних організаціях у Вас можуть попросити пред'явити паспорт або посвідчення. Тому при користуванні ПК рекомендуємо мати при собі документ, що посвідчує особу.
- 3.4. Працівник уповноваженого підприємства повинен звірити Ваш підпис, поставлений в його присутності на чеку із підписом на зворотній стороні ПК. Якщо працівник уповноваженого підприємства не впевнений в ідентичності підпису, він має право запропонувати Вам повторно розписатися на чеку (в окремих випадках декілька разів, до тих пір, поки працівник не переконається в ідентичності підпису).
- 3.5. У разі помилки при заповненні чека вимагайте його знищення у Вашій присутності.

### 4. Отримання готівки

#### 4.1. За допомогою банкомату.

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

Виконайте послідовно наступні дії:

- вставте в приймач банкомату (приймач розташований праворуч екрану дисплея та вказується стрілкою) Вашу ПК лицьовою стороною вгору (номер ПК повинен бути розташований ліворуч від центру ПК);
- за допомогою кнопок, розташованих біля екрану дисплея, виберіть мову спілкування;
- введіть Ваш ПІН-код за допомогою клавіатури та підтвердіть його натисканням кнопки біля екрану дисплея, що вказана на екрані ризикою.

**Увага!** У разі невірного введення ПІН-коду три рази поспіль (на четвертий раз) протягом доби в будь-якому

**банкоматі чи POS-терміналі, Ваша ПК буде вилучена. Статус на вилучення ПК буде зберігатись до 24:00 поточної доби.**

- виберіть напис відповідно до операції, яку Ви бажаєте здійснити, та зробіть наступні дії:
- 4.1.1. для “отримання готівки”** - якщо Ви бажаєте отримати кошти з Вашого Рахунку:
- натисніть кнопку, що відповідає опції “видача готівки” на екрані дисплея;
  - вкажіть суму коштів, яку Ви бажаєте отримати, та натисніть кнопку біля екрану, яка відповідає цій сумі (наприклад 10, 20, 50, 100, 200, 500), чи напис “Інша” (для отримання іншої суми);
  - візьміть готівку (якщо Ви вибрали варіант суми, вказаний на екрані дисплея) в прорізі видачі готівки;

#### **Примітка**

Вам потрібна інша сума та Ви натиснули кнопку біля екрану дисплея, що розташована напроти напису “Інша”. На екрані з'явиться напис: “Введіть суму кратну 10” та рядок, в якому потрібно вказати суму коштів, яку Ви бажаєте отримати, послідовним набиранням цифр на клавіатурі банкомату.

Наприклад: Ви бажаєте отримати 30 гривень. Введіть по черзі “3” та “0”.

**Увага!** Банкомат надає вказану суму коштів, якщо в ньому є відповідні номінали купюр (в даному випадку для видачі 30 гривень необхідний номінал “10” та “20” або “10”, “10”, “10”). Коли вказану суму коштів видати неможливо, банкомат надасть Вам повідомлення, що Ваш запит не може бути опрацьований, та запропонує ввести іншу суму.

- отримайте чек з банкомату із зазначенням виданої суми коштів з Вашого Рахунку;
- 4.1.2. “Стан рахунку” або “Виписка по рахунку”** - якщо Ви бажаєте переглянути залишок коштів на Вашому Рахунку або отримати міні-звіт про стан Рахунку.
- підтвердить свій намір натиском кнопки біля екрану, що вказується на екрані дисплея “друкувати чек” / “відобразити на екрані”;
  - в разі вибору опції “залишок на чек”, отримайте чек з банкомату із залишком коштів на Вашому Рахунку;
  - натисніть кнопку “Так” чи “Ні” напроти напису “Чи бажаєте іншу трансакцію?”;
  - Ваш вибір - “Ні”. Заберіть Вашу ПК.
  - Ваш вибір - “Так”. Здійсніть вказану Вами операцію (дивіться “отримання готівки” чи “залишок на рахунку”).

**Увага!** Попереджаємо Вас - при отриманні готівкових коштів в касі (POS-терміналі) третього банку може бути утримана додаткова комісія.

**Увага!** Отримання суми готівки в банкоматах може бути обмежене, згідно правил міжнародних платіжних систем, законодавства України, внутрішніх розпоряджень банків.

## **4. 2. В установах банку.**

Видача готівки здійснюється у касовому залі уповноваженого банку, відміченого позначками (логотипами) відповідних міжнародних платіжних систем.

Для отримання готівки за допомогою POS-терміналу надайте касиру банку Вашу ПК та національний паспорт для підтвердження вашої особи або введіть ПІН-код.

Касир зобов'язаний:

- перевірити реквізити ПК;
- проавторизувати Вашу ПК (надіслати запит до банку, в якому відкрито Ваш Рахунок);
- надати чек із зазначенням суми, що запитується, Вам на підпис;

Після отримання чека зробіть на ньому підпис (попередньо перевіривши відповідність суми, що вказана на чеку, із сумою, що запитується). У разі неповної відповідності підпису на чеку із підписом на Вашій ПК касир може запросити підпис ще раз. Отримавши готівку, ПК та оригінал чеку, уважно перерахуйте гроші, не відходячи від каси.

**Увага!** У разі якщо Вами було введено ПІН-код у POS-термінал, то проставлення Вами підпису на чеку не вимагається.

## **5. Правила безпеки при здійсненні операцій з використанням платіжних карток**

- **Візуально огляньте банкомат. Якщо ви звикли знімати гроші в одному й тому ж банкоматі, запам'ятайте його зовнішній вигляд.** При зміні зовнішнього вигляду картоприймача ПК краще навіть не вставляти.
- **Не дозволяйте стороннім людям підглядати ПІН-код.**
- **Вводячи ПІН-код однією рукою, другою закривайте ПІН-клавіатуру від сторонніх очей.**
- Зайві предмети біля екрану – це, швидше за все, замаскована прихована камера.
- Ніколи не записуйте ПІН-код – запам'ятайте його. Якщо ви все ж таки вирішили записати його, то переконайтеся в тому, що запис не потрапить у ваш гаманець, тим більше не записуйте ПІН-код на самій ПК.
- Завжди майте під рукою **номер телефону для екстреного зв'язку з Банком**, який випустив вашу ПК.
- **Завжди зберігайте виписки за підсумками операції**, які видає вам банкомат. Це дозволить вести облік знятих грошей і контролювати списання грошей з вашого Рахунку.

## 6. Платежі за допомогою ПК за товари та послуги:

Вказівкою на те, що підприємство приймає до оплати ПК, є наявність відповідних логотипів на вітринах, дверях або інших помітних місцях.

Після здійснення платежу за товари та послуги за допомогою ПК уважно перевіряйте отриманий від касира-продавця чек, в якому вказана сума, що Вами сплачується. Сума, вказана на чеку, повинна відповідати сумі, що висвічується на електронному табло терміналу. Перевіривши суму, Вам необхідно підписати чек або ввести ПІН-код (підпис повинен відповідати тому, що вказаний на картці). Підписом Ви підтверджуєте точність платежу, правильність вказаної суми та надання відповідних вказівок на сплату.

**Увага!** Наполегливо радимо Вам зберігати копії усіх чеків та сліпів, що одержані Вами, та є підтвердженням платежів ПК за товари та послуги. Зберігання цих документів допоможе запобігти невідповідностей при списанні коштів з Вашого Рахунку.

**Увага!** Якщо при здійсненні оплати за товари або послуги Ви розплатилися готівковими коштами, попередньо намагаючись розрахуватися ПК, радимо Вам зберігати касові чеки за такими операціями. Зберігання цих документів допоможе запобігти невідповідностей при списанні коштів з Вашого Рахунку.

**Увага!** Увесь час, який ПК знаходиться у продавця, тримайте її в полі зору. Не дозволяйте забирати ПК, класти її в місця, де ви не можете її бачити.

У разі, якщо Ви вирішили провести операцію в мережі INTERNET (здійснення оплати за товари/послуги, підписки на будь-які платні розсилки тощо), на сайті продавця необхідно внести у відповідні позиції реквізити аверсу ПК: номер ПК, дату закінчення терміну дії ПК (ММ/РР – місяць та рік) та код CVV2 з реверсу ПК (три цифри, надруковані поруч з панеллю для підпису). Такі операції мають назву E-Commerce (електронна комерція).

У разі, якщо здійснюються операції ручного введення (МО/ТО трансакції – Mail Order/ Telephone Order), які ще називають Manual, Вами по телефону, факсом чи під час безпосереднього спілкування повідомляються торговцю номер ПК та дата її закінчення (**код CVV2 в жодному разі не повідомляється**). Після цього оператором/касиром здійснюється операція Manual в мережі INTERNET, при цьому для такої операції перевірка коду CVV2 повинна бути відключена. Для відключення перевірки коду CVV2 слід зателефонувати в Контакт-центр, де, після Вашої ідентифікації, замовити відключення перевірки на певний, потрібний Вам, період часу. МО/ТО трансакції, операції Manual найчастіше використовуються під час бронювання готелів чи оренди автомобілів. Якщо Ви зарезервували номер в готелі за допомогою платіжної картки та бажаєте відмінити таке резервування, Вам необхідно зробити анулювання резервування. В протилежному випадку з Вашої ПК буде списано суму, еквівалентну сумі проживання в даному готелі протягом однієї доби. Будь ласка, запросіть у співробітника готелю, що повідомляє Вам код анулювання, письмове підтвердження анулювання резервування номеру, що має містити прізвище та ім'я Держателя ПК, номер ПК, за допомогою якої було зроблене резервування, строк її дії, код анулювання та інші дані, що стосуються відміни резервування. Письмове підтвердження анулювання дозволить вирішити спірні ситуації, у разі їх виникнення, на Вашу користь.

**Увага!** При здійсненні за кордоном оплати за товари або послуги деякі торговці можуть запропонувати здійснити операцію у валюті країни емітента платіжної картки (в гривні) – сервіс Dynamic Currency Conversion. Торговець має право виконати операцію на зазначених умовах тільки після попередньої отриманої згоди клієнта, при цьому самим торговцем визначається курс конвертації. Деякі сайти, під час здійснення операції безготівкових розрахунків в мережі Internet, так само можуть пропонувати здійснити розрахунки у валюті країни банку емітента. Не слід користуватись такими сервісами, адже з кореспондентського рахунку банку все одно буде списано долари США (євро) і операція буде визначатись як така, що пройшла у валюті списання. У разі, якщо картрахунок в гривні, списання суми операції за комерційним курсом Банку та стягнення комісії за конвертацію будуть здійснені.

**Увага!** При здійсненні оплати за товари або послуги торговець може стягувати додаткову комісію. Торговець повинен попередньо повідомити клієнта про наявність та розмір такої комісії.

7. У разі виїзду за кордон, до країн списку підвищеного ризику, чи наміру розрахуватись в мережі Internet на сайті зазначених країн, слід телефонним повідомленням (дзвінком) до Контакт-центру Банку зняти заборону для розрахунків платіжною карткою (отримання готівкових коштів) в цих країнах. Відновлення заборони здійснюється за телефонним повідомленням (дзвінком) власника Рахунку. Список країн підвищеного ризику для здійснення операцій з використанням платіжних карток:

**Бенін, Малі, Болгарія, Марокко, Бразилія, Мексика, Буркіна-Фасо, М'янма (Бірма), Великобританія, Нігер, В'єтнам, Нігерія, Габон, Південна Африка, Гвінея, Польща, Гонконг, Республіка Корея (Південна Корея), Домініканська Республіка, Сенегал, Екваторіальна Гвінея, Сінгапур, Індонезія, Таїланд, Іспанія, Тайвань, Камерун, Того, Китай, Туніс, Конго, Туреччина, Корейська Народна Демократична Республіка (Північна**

Корея), Філіппіни, Кот д'Івуар, Центральноафриканська Республіка, Ліберія, Чад, Лівія, Шрі-Ланка, Мавританія, Сьєрра Леоне, Малайзія, Росія

#### **8. Вилучення ПК**

- 8.1. ПК може бути вилучена працівниками уповноваженого підприємства, в якому Ви маєте бажання розрахуватися за допомогою ПК. Працівник повинен пояснити причину вилучення ПК. Як правило, вилучення ПК здійснюється за розпорядженням Банку.
- 8.2. Якщо банкомат, через який Ви збирались отримати готівкові кошти, ПК Вам не повернув, це відбувається при невірному ввході ПІН-коду, при вилученні ПК на вимогу Банку або при несправності банкомату. У цьому випадку вам необхідно терміново зв'язатись з Банком 0(800)501200; (044) 2907900.

#### **9. Дії при втраті або крадіжці ПК**

- 9.1. Якщо Ваша ПК втрачена або вкрадена, Вам необхідно терміново повідомити про це Банк.
- 9.2. Необхідно впевнитись, що Ваше усне повідомлення було зафіксовано. Після того, як Ви повідомили про факт та обставини втрати або крадіжки ПК, обов'язково запишіть прізвище працівника Банку, який отримав повідомлення, залиште свої координати та номер телефону, за яким з Вами можна зв'язатися.
- 9.3. У випадку втрати або крадіжки ПК на території України і якщо Ви згідно з Правилами звернулись в усній формі до Банку, Вам в обов'язковому порядку необхідно підтвердити усне повідомлення в письмовій формі шляхом оформлення в Банку заяви в рекомендованій працівником Банку формі. Чим швидше Ви повідомите Банк про втрату або крадіжку ПК, тим менша ймовірність, що хтось без Вашого відома буде користуватися Вашими коштами.
- 9.4. Якщо заявлена як втрачена або вкрадена ПК буде Вами знайдена, Ви зобов'язані терміново повідомити про це Банк.
- 9.5. Незалежно від обставин втрати чи крадіжки ПК за видачу кожної нової ПК ви повинні сплатити відповідну комісійну винагороду, яка передбачена Тарифами Банку.

#### **10. Правила зберігання ПК**

Дотримуйтесь елементарних правил зберігання ПК:

- а) не залишайте ПК біля відкритого полум'я;
- б) не залишайте ПК біля побутових або інших приладів, що можуть знищити нанесену на чіп інформацію;
- в) не тримайте ПК тривалий час під прямим сонячним промінням;
- г) не кладіть на ПК важкі предмети;
- д) не допускайте механічного впливу на пластик;
- є) не залишайте ПК в салоні автомобіля на довгий час (зміна температур може призвести до її пошкодження).