

**Вводиться в дію з 04.03.2024 року**

## **Правила користування платіжними картками**

### **1. Платіжна картка.**

**1.1.** Видана Платіжна картка є власністю АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» (далі - **Банк**) та передається Вам в користування на умовах та порядку, визначеному Договором. Картка підлягає поверненню в Банк після припинення строку її дії, закриття Рахунку або в інших випадках на вимогу Банку.

**1.2.** Зберігайте та використовуйте Картку відповідно до вимог законодавства України, умов Правил надання платіжних та інших послуг фізичним особам в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» та Договору, укладеного з Банком (емітентом), і не допускайте використання Картки особами, які не мають на це законного права або повноважень. Ніколи не передавайте Картку іншим особам, у тому числі родичам, знайомим, дітям, співробітникам Банку, касирам та/або особам, які намагаються допомогти Вам під час використання Картки.

**1.3.** Не повідомляйте та іншим чином не розголошуйте дані Картки (номер, термін дії, CVV2/CVC2 код), ПІН, індивідуальну облікову інформацію, власні персональні дані та/або іншу інформацію (зокрема OTP-паролі), що дає змогу ініціювати платіжні операції з використанням Картки, та негайно після того, як Вам стало відомо про факт втрати такої інформації та/або Картки, проінформуйте про це Банк шляхом повідомлення телефоном до Контакт-центру та/або надання заяви до відділення Банку тощо.

**Увага!** Банк ніколи не здійснює запити та/або телефонні дзвінки своїм Клієнтам щодо перевірки реквізитів виданої Платіжної картки або уточнення персональних даних (серія, номер паспорта, ідентифікаційний номер, персональний пароль, ПІН, номер мобільного телефону тощо).

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

### **2. Персональний ідентифікаційний номер (ПІН).**

**2.1.** ПІН складається з чотиризначного числа, що встановлюється Банком у відповідному програмному комплексі до випущених Карток при зверненні держателя Картки до Контакт-центру. ПІН надаються держателям Карток шляхом надсилання працівниками Контакт-центру СМС-повідомлення на Фінансовий номер телефону держателя Картки за особистим зверненням держателя до Контакт-центру. Установка ПІН та його надсилання держателю Картки здійснюється після ідентифікації держателя та активації цієї Картки. Фінансовий номер телефону зазначається у Договорі. ПІН може бути змінений держателем. Перша зміна ПІНу здійснюється безкоштовно. Зміна ПІН можлива в банкоматах, які підтримують таку функцію. Також держатель може отримати новий ПІН шляхом звернення до Контакт-центру Банку.

**2.2.** З метою захисту грошових коштів на Поточному рахунку, операції за яким здійснюються з використанням платіжної картки (далі - **Рахунок**), у жодному випадку не розголошуйте ПІН іншим особам, у тому числі родичам, знайомим, співробітникам Банку, касирам.

**2.3.** Банк має право передати Картку, емітовану Клієнту (користувачу), довірній особі або представнику Клієнта. Представник Клієнта (користувача) має право отримати Картку, ПІН, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, у порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку, за довіреністю, виданою Клієнтом (користувачем) та посвідченою у встановленому законодавством порядку. Довіреність на отримання Картки може бути засвідчена уповноваженим працівником Банку (емітента), якщо вона складається в Банку в присутності

Клієнта (користувача) та Довіреної особи. Така довіреність додаткового засвідчення не потребує.

Банк не несе відповідальності за проведення операцій з використанням Картки, виданої представнику Клієнта за довіреністю. Банк зобов'язаний надати представнику Клієнта за довіреністю Картку, ПІН, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, у захищеному вигляді.

### **3. Здійснення операцій з використанням Картки**

**3.1.** Картка використовується для ініціювання платіжних операцій, у тому числі для:

- 3.1.1. розрахунків за товари та/або послуги у безготівковій формі з торговцями, які приймають до оплати Картки, та/або в мережі Інтернет;
- 3.1.2. зняття готівкових коштів, що здійснюється в касах банків, торгово-сервісних мережах, в платіжних пристроях (зокрема в банкоматах);
- 3.1.3. отримання інформації про залишок коштів на Рахунку;
- 3.1.4. зміни ПІН в банкоматах банків на території України;
- 3.1.5. здійснення поповнення Рахунку через платіжні пристрої, де наявна така послуга (тільки в національній валюті; при цьому відображення суми поповнення на Картці здійснюється в режимі реального часу, а відображення суми поповнення на Рахунку відбувається зазвичай, але не виключно, наступного робочого дня);
- 3.1.6. здійснення переказу (відправлення/отримання) коштів з картки на картку (в т.ч. за послугою Visa Direct та Mastercard MoneySend).

**Увага!** Взаєморозрахунки між учасниками платіжної системи за операціями із використанням платіжних інструментів, здійсненими їх держателями в межах України, проводяться лише у валюті України незалежно від того, у якій валюті відкрито рахунок, за яким здійснюються операції з використанням платіжного інструменту.

**3.2.** Клієнт здійснює платіжні та/або інші операції з використанням персоналізованої Банком Картки чи її реквізитів.

**3.3.** Згода на виконання платіжної операції може бути відкликана платником у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

**3.4.** У разі виконання платіжної операції з використанням Картки у валюті, що відрізняється від валюти Рахунку та/або валюти розрахунків з відповідною Платіжною системою, Банк здійснює перерахунок суми за операцією, яка має бути списана, у валюту Рахунку за курсом, встановленим Банком для операцій з платіжними картками на момент здійснення списання коштів з Рахунку, з утриманням комісійної винагороди згідно з Тарифами.

**3.5.** Для здійснення платіжної операції за кордоном у валюті, відмінній від валюти Рахунку (в т.ч. операцій в мережі Інтернет, коли еквайр-нерезидент) доступний залишок на Рахунку повинен бути більшим за суму транзакції, яка здійснюється, на суму on-line-комісії, що передбачена Договором. Ця вимога стосується лише блокування суми під час здійснення платіжної операції. Списання коштів з Рахунку відбудеться згідно з Тарифами Банку та в разі наявності надлишку від заблокованої раніше суми, він стане доступним для використання.

**3.6.** Власник Рахунку здійснює контроль за рухом і цільовим використанням коштів за операціями з використанням Картки.

**3.7.** У разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених із використанням Картки, зазначеній в інформації, наданій Банком, Клієнт може звернутися із заявою про розгляд спірного питання до Банку або до суду.

### **3.8. Здійснення операцій за допомогою Платіжних пристроїв**

У разі невірного введення ПІН два рази поспіль (на третій раз) протягом доби в будь-якому платіжному пристрої Ваша Картка буде заблокована для операцій, що вимагають перевірки ПІН до моменту Вашого звернення до Контакт-центру для обнулення кількості спроб введення діючого ПІН, або для отримання нового ПІН.

**Увага!** Попереджаємо Вас - при здійсненні операцій в платіжному пристрої іншого еквайра може бути утримана додаткова комісія.

**Увага!** Платіжна операція із зняття готівкових коштів в платіжному пристрої та/або касах може бути обмежена певною сумою, згідно з правилами платіжних систем, законодавством України, внутрішніми документами еквайрів.

#### **4. Платіжна операція із зняття готівкових коштів**

##### **4.1. В установах Банку.**

Платіжна операція із зняття готівкових коштів здійснюється у касовому залі Банку, відміченого позначками (логотипами) відповідних платіжних систем.

При здійсненні Клієнтом операції з Карткою з отримання готівки за допомогою POS-терміналу касир еквайра має право вимагати пред'явлення паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів) та/або введення ПІН. Якщо платіжна операція зі зняття готівкових коштів з Рахунку здійснюється з введенням ПІН, еквайр має право вимагати пред'явлення паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів) з метою ідентифікації Клієнта як законного Держателя Картки.

Касир має право:

- перевірити реквізити Картки (номер Картки, ім'я та прізвище, а також підпис Держателя);
- вимагати надати паспорт (або інший документ, що посвідчує особу);
- вимагати ввести ПІН;
- надати документ за операцією з використанням платіжних карток (чек) із зазначенням валюти та суми, що запитується, Вам на підпис;

Після отримання чека підпишіть його (попередньо перевіривши відповідність валюти, суми операції, що вказана на чеку, із сумою, що запитується, а також суми комісії еквайра). У разі неповної відповідності підпису на чеку із підписом у Вашому паспорті (іншому документі, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів) касир може запросити підпис ще раз. Отримавши готівку, Картку та оригінал чеку, уважно перерахуйте гроші, не відходячи від каси. Банк не приймає претензії від Клієнта щодо відшкодування недостачі, якщо готівка не була перерахована Клієнтом у приміщенні Банку під контролем працівника Банку.

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

##### **4.2. В касі (в POS-терміналі) торгово-сервісних мереж (магазин, АЗС тощо)**

Платіжна операція із зняття готівкових коштів здійснюється безпосередньо на касі за участі касира:

- повідомте касиру про намір зняти готівку при оплаті покупки (незалежно від вартості покупки) й назвіть суму, яку Ви бажаєте зняти;
- за одну операцію ви можете зняти суму в залежності від умов надання послуги торговцем (зазвичай від 500 грн до 6 000 грн);
- перевірте суму вказану на екрані POS-терміналу;
- підтвердьте операцію в разі погодження на її проведення: введіть ПІН Картки;
- отримайте чеки про операції: окремо на покупку товару й видачу готівки.

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

- Ніколи не записуйте ПІН – запам'ятайте його. Якщо Ви все ж таки вирішили записати його, то переконайтеся в тому, що запис не потрапить у Ваш гаманець тощо, та буде знаходитись в недоступному для інших осіб (у тому числі родичів) місці, тим більше не записуйте ПІН на самій Картці. Зберігайте ПІН окремо від Картки в недоступному для сторонніх осіб місці. Не зберігайте ПІН на смартфоні та/або планшеті.
- Завжди майте у вільному доступі **номер телефону для екстреного зв'язку з Банком**, зокрема, номер розташовано на зворотному боці Вашої Картки.

- Не використовуйте пристрої, які потребують уведення ПІН для доступу в приміщення еквайрів, де розташовано платіжні пристрої, які розташовані в підозрілих неосвітлених місцях, та за можливості здійсніть операції з використанням Картки через платіжні пристрої, які встановлені в безпечних місцях (наприклад, у приміщеннях банків, установах та організаціях, великих торговельних комплексах, готелях, аеропортах тощо).
- Перед використанням платіжного пристрою переконайтесь, що він працює, та огляньте його щодо наявності додаткових приладів, які не відповідають його конструкції та розташовані в місці набору ПІНу, та в місці (отворі), призначеному для приймання карток (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН). У разі виявлення зазначеного – не використовуйте такий платіжний пристрій та повідомте про виявлені невідповідності банк - власника банкомату телефоном, який зазначено на банкоматі.
- **Не дозволяйте стороннім людям підглядати за Вашими діями при здійсненні операції, введенням ПІН тощо.**
- **Вводячи ПІН однією рукою, другою закривайте ПІН-клавіатуру від сторонніх очей.**
- Якщо платіжний пристрій працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, мимоволі перезавантажується), відмовтесь від послуг такого платіжного пристрою, відмініть поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку «Відміна» («CANCEL») і дочекайтесь повернення Картки.
- Після отримання готівки в платіжному пристрої необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що Картка була повернена платіжним пристроєм, дочекайтесь видачі чека в разі його запиту і тільки після цього відходити від платіжного пристрою.
- Зберігайте квитанції, виписки за підсумками платіжної операції, які видає Вам платіжний пристрій. Це дозволить вести облік виданих грошових коштів і контролювати списання коштів з Вашого Рахунку. Якщо під час здійснення операції з використанням Картки не вдалося успішно здійснити операцію, то необхідно зберігати один примірник виданої терміналом квитанції для перевірки відсутності зазначеної операції у виписці про рух коштів за Рахунком.
- Не слід проводити ніяких дій за підказками інших осіб, а також не приймайте від них допомоги під час здійснення операцій через платіжні пристрої з використанням Картки. В разі необхідності отримати допомогу, зателефонуйте до Контакт-центру Банку.

## **6. Безготівкові розрахунки з використанням Картки з оплати товарів та/або послуг.**

Вказівкою на те, що торговець приймає до оплати картки, є наявність відповідних логотипів на вітринах, дверях або інших місцях.

Не використовуйте Картку в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо торговець/продавець/касир (у ресторані, магазині, на АЗС тощо) викликав у Вас недовіру.

Під час здійснення розрахунків з використанням Картки для оплати товарів або послуг продавець/касир може вимагати від Держателя Картки надати паспорт, підписати квитанцію або ввести ПІН. Перед набором ПІНу слід переконавшись, що інші особи, які перебувають у безпосередній близькості від Вас, не зможуть його побачити.

Після здійснення платіжної операції із безготівкових розрахунків за товари та послуги з використанням Картки 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 піднести Картку до терміналу та/або підписати чек та/або ввести ПІН. Цим Ви підтверджуєте правильність вказаної суми та надання згоди на виконання платіжної операції.

У разі помилки при заповненні чека вимагайте його знищення у Вашій присутності.

**Увага!** Наполегливо радимо Вам зберігати копії усіх документів, що підтверджують виконання операції з використанням Картки. Зберігання цих документів допоможе при врегулюванні спірних питань щодо помилкових, неакцептованих, неналежних платіжних операцій (у разі їх виникнення).

**Увага!** Якщо при здійсненні безготівкових розрахунків з використанням Картки для оплати за товари та/або послуги операція була неуспішною та після цього оплата була здійснена готівковими коштами, радимо Вам зберігати документи за такими операціями. Зберігання цих документів допоможе при врегулюванні спірних питань (у разі їх виникнення).

**Увага!** Увесь час, який Картка знаходиться у торговця, тримайте її в полі зору. Не дозволяйте забирати Картку, розміщувати її в місцях, де Ви не можете її бачити.

У разі, якщо Ви вирішили здійснити платіжну операцію в мережі Інтернет (здійснення оплати за товари/послуги, підписка на будь-які платні розсилки тощо), на сайті торговця необхідно ввести у відповідні поля реквізити Картки: номер Картки, терміну дії Картки (ММ/РР – місяць та рік) та код CVV2/CVC2 (три цифри, нанесені на зворотній стороні Картки).

З метою підвищення рівня безпеки використання Платіжної картки під час проведення розрахунків в мережі Інтернет Банк використовує технологію 3D Secure. Безпека розрахунків Платіжною картою в мережі Інтернет підвищується за рахунок проведення додаткової перевірки Держателя Платіжної картки шляхом введення одноразового пароля, що автоматично надсилається Банком у SMS-повідомленні на номер мобільного телефону Клієнта або у вигляді push-повідомлення в системі Інтернет-банкінгу «СІВ-Online», відповідно до правил Платіжної системи.

Не використовуйте ПІН під час замовлення товарів або послуг через мережу Інтернет, а також за телефоном/факсом.

Не розголошуйте індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, в т.ч. в мережі Інтернет (реквізити Картки або Рахунку, OTP паролі, паролі доступу до Інтернет-банкінгу, кредитні ліміти, персональні дані тощо).

Використовуйте сторінки в мережі Інтернет (сайти/портали) тільки відомих і перевірених Інтернет-магазинів.

Рекомендуємо не сканувати QR-коди на сторінках/сайтах, що викликають підозру.

Не слід використовувати систему Інтернет-банкінг через публічні мережі Wi-Fi (насамперед у кафе, барах, ресторанах, парках, готелях тощо).

Обов'язково переконайтесь у правильності зазначення адреси сторінок у мережі Інтернет (сайтів/порталів), до яких підключаєтесь і через які збираєтесь здійснювати оплату товарів (послуг), оскільки схожі адреси можуть використовуватися для здійснення шахрайських дій або підозрілих операцій з використанням реквізитів Картки.

Рекомендуємо здійснювати оплату товарів (послуг), придбаних через мережу Інтернет, тільки зі свого комп'ютера/ мобільного пристрою/планшета з метою збереження конфіденційності персональних даних та/або інформації про Рахунок.

Якщо оплата товару (послуги) здійснюється через чужий комп'ютер/ мобільний пристрій/планшет, рекомендуємо після завершення всіх розрахунків переконатися, що персональні дані та інша інформація не зберіглася (знову відкривши сторінку торговця, на якій здійснювалась оплата товару/послуги).

Слід встановити на свій комп'ютер антивірусне програмне забезпечення і регулярно здійснювати його оновлення та оновлення інших програмних продуктів (операційної системи, прикладних програм). Це захистить Вас від проникнення неліцензійного програмного забезпечення (вірусів).

У разі, якщо здійснюються операції ручного введення (МО/ТО транзакції – Mail Order/ Telephone Order), які ще називають Manual, Вами по телефону, факсом чи під час безпосереднього спілкування повідомляються торговцю номер Картки та термін її дії (**код CVV2/CVC2 в жодному разі НЕ повідомляється**). Після цього оператором/касіром здійснюється операція Manual в мережі Інтернет, при цьому для такої операції перевірка коду CVV2/CVC2 повинна бути відключена. Для відключення перевірки коду CVV2/CVC2 слід зателефонувати в Контакт-центр, де, після Вашої ідентифікації, замовити відключення перевірки на певний, потрібний Вам, період часу. МО/ТО транзакції, операції Manual найчастіше використовуються під час бронювання готелів чи оренди автомобілів. Якщо Ви зарезервували номер в готелі за допомогою Картки та бажаєте відмінити таке резервування, Вам необхідно зробити анулювання резервування. В іншому випадку з Вашого рахунку 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 Картки, номер Картки, за допомогою якої було зроблене резервування, термін її дії, код анулювання та інші дані, що стосуються відміни резервування. Письмове підтвердження анулювання дозволить вирішити спірні питання (у разі їх виникнення) на Вашу користь.

**Увага!** При здійсненні **безготівкових розрахунків з використанням Картки для оплати за товари або послуги** за кордоном 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 Інтернет, 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 і операція буде визначатись як така, що пройшла у валюті списання. У разі, якщо Рахунок відкрито в гривні, списання суми операції буде здійснене за курсом Банку, встановленим Банком для операцій з платіжними картками на момент здійснення списання коштів з Рахунку, з утриманням комісійної винагороди згідно з Тарифами Банку.

**Увага!** При здійсненні оплати за товари або послуги торговець може стягувати додаткову комісію.

Торговець повинен попередньо повідомити Клієнта про наявність та розмір такої комісії.

#### **Правила безпеки:**

- Зберігайте та використовуйте Картку відповідно до законодавства України та умов Договору. Не допускайте використання Картки особами, які не мають на це законного права або повноважень. Не повідомляйте та іншим чином не розголошуйте індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції та негайно після того, як Вам стало відомо про факт втрати такої інформації, повідомте про це Банк. Працівники Банку ніколи не запитують таку інформацію у клієнтів. У разі втрати/крадіжки Картки, у разі, якщо ПІН стало відомо третім особам або Ви виявили факт вчинення шахрайства (підозри на шахрайство) з Карткою, негайно повідомте про це Банк за телефонами Контакт-центру або в інший спосіб, для блокування Картки.
- Надайте Банку інформацію для здійснення контактів.
- Повідомляйте Банк про потребу розблокування або заміни (перевипуску) Картки.
- Для максимальної безпеки при безготівкових розрахунках в мережі Інтернет рекомендується відкрити окрему картку, на якій будуть знаходитися грошові кошти в розмірі, необхідному для здійснення розрахунків.
- З метою забезпечення відповідного рівня безпеки здійснення платіжних та/або інших операцій з використанням Картки Банк використовує ліміти та/або обмеження на суми та кількість платіжних операцій з використанням Картки. Ви маєте право встановити індивідуальні ліміти на Картку. Рекомендуємо підключити послугу отримання повідомлень про кожну здійснену платіжну операцію (SMS-Banking - текстові SMS-повідомлення).
- Банк щомісячно формує та надає Клієнту за його запитом виписку за Рахунком, де зазначається інформація про кожну здійснену платіжну та/або іншу операцію, здійснену з використанням Картки не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі.
- Використання Картки за довіреністю не допускається, крім випадку емісії Картки для довіреної особи.
- На всіх сайтах, де використовуються дані Картки, здійснюються платежі, при можливості, необхідно використовувати багатофакторну автентифікацію та електронний цифровий підпис.
- Не встановлюйте на свої мобільні пристрої (смартфон, планшет тощо) програмне забезпечення, яке використовує або зберігає дані Картки, з невідомих джерел. Також з осторогою відносьтесь до такого програмного забезпечення на Google Play Маркет

та Apple Store – для гарантування безпеки завантажуйте таке програмне забезпечення тільки з офіційного сайту Банку або платіжної системи.

- Не відповідайте на електронні листи, у яких від імені банку пропонується надати персональні дані, індивідуальну облікову інформацію. Не потрібно відкривати сторінки в мережі Інтернет (сайти/портали), що зазначені в листах (уключаючи офіційну сторінку банку в мережі Інтернет), оскільки це можуть бути сторінки-двійники, через які можуть здійснюватися шахрайські дії/підозрілі операції з використанням даних Вашої Картки.
- Використовуйте тільки реквізити засобів зв'язку (мобільних, стаціонарних телефонів, факсів, інтерактивних сторінок у мережі Інтернет (сайтів/порталів), звичайної та електронної пошти тощо), які зазначені в документах, отриманих безпосередньо в Банку.
- У разі порушення умов використання Картки, визначених Договором та/або законодавством України, Банк має право зупинити право Клієнта на використання Картки. Після усунення причини зупинення права використовувати Картку Банк поновлює право Клієнта використовувати Картку.

**7.** У разі виїзду за кордон рекомендуємо в телефонному режимі звернутися до Контакт-центру Банку та повідомити про це Банк, ознайомитися з діючими лімітами/обмеженнями за Карткою та змінити їх у разі необхідності (в разі надання такої можливості Банком). Крім того радимо здійснити перевірку терміну дії Картки та залишку коштів на Рахунку (у разі потреби – поповнити Рахунок).

## **8. Вилучення Картки.**

8.1. Картка може бути вилучена працівниками торговця, в якому Ви маєте намір здійснити платіжну операцію за допомогою Картки. Працівник повинен пояснити причину вилучення Картки. Як правило, вилучення Картки здійснюється за розпорядженням Банку. В такому випадку Вам необхідно терміново зв'язатись з Банком за телефонами Контакт-центру 044 290-79-00, 0 800 501 200 для блокування Картки.

8.2. Якщо платіжний пристрій, через який Ви мали намір здійснити операцію, не повернув Вам Картку (при вилученні Картки на вимогу Банку або при несправності платіжного пристрою), Вам необхідно терміново зв'язатись з Банком за телефонами Контакт-центру 044 290-79-00, 0 800 501 200 для блокування Картки та в подальшому звернутися у відділення Банку для оформлення нової.

## **9. Дії при втраті Картки та/або індивідуальної облікової інформації.**

9.1. Якщо Ваша Картка та/або індивідуальна облікова інформація втрачена або вкрадена, негайно повідомте про це Банк за телефонами Контакт-центру або в інший спосіб, для блокування Картки. Чим швидше Ви повідомите Банк про втрату або крадіжку Картки, тим менша ймовірність, що хтось без Вашого відома буде користуватися Вашими коштами. З моменту повідомлення Банку про факт втрати платіжного інструменту та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

9.2. Необхідно впевнитись, що Ваше усне повідомлення було зафіксовано. Після того, як Ви повідомили про факт та обставини втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації, залиште свої координати та номер телефону, за яким з Вами можна зв'язатися.

9.3. Незалежно від обставин втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації за оформлення кожної нової Картки Ви повинні сплатити відповідну комісійну винагороду, якщо передбачена Тарифами Банку.

## **10. Правила зберігання Картки.**

Дотримуйтесь правил зберігання Картки:

- а) не піддавайте Картку механічним, температурним та електромагнітним діям;
- б) уникайте потрапляння на Картку вологи та сонячних променів;
- в) не зберігайте Картку разом з мобільним телефоном, побутовою та офісною технікою, а також поблизу металевих предметів та інших магнітних носіїв/пристроїв.