

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 Держатель Картки. Ніколи не передавайте Платіжну картку для використання іншими особами, у тому числі родичами.
- 1.3. Власник повинен підписати ПК кульковою ручкою в присутності працівника Банку одразу після її отримання.

2. Персональний ідентифікаційний номер (ПІН).

- 2.1. ПІН - це цифровий код, відомий лише Держателю Картки (а у випадку оформлення Продукту «Дитяча картка» - Законному представнику, який є власником Рахунку) 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 складається з чотирьохзначного числа, яке надсилається смс-повідомленням на Ваш номер Фінансового телефону після Вашого звернення до Контакт-центру. ПІН не відомий жодному з працівників Банку.
- 2.3. З метою захисту грошових коштів на Вашому КР Банк забороняє розголошувати Персональний ідентифікаційний номер іншим особам, у тому числі, родичам, знайомим, співробітникам Банку. Розголошення (повідомлення) ПІН 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 та/або в мережі Інтернет;
- 3.1.2. отримання готівкових коштів у банківських установах і через мережу банківських автоматів самообслуговування – Банкоматів;
- 3.1.3. отримання інформації про залишок на Поточному рахунку з використанням платіжної картки (далі – Рахунок);
- 3.1.4. зміни ПІН 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, в т.ч. за послугою Visa Direct та MasterCard MoneySend.

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.

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 за допомогою клавіатури та підтвердіть його натисканням кнопки біля екрану дисплея, що вказана на екрані ризикою.

Увага! У разі невірної введення ПІН два рази поспіль (на третій раз) протягом доби в будь-якому

Банкоматі чи POS-терміналі Ваша ПК буде вилучена.

- 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 транзакцію?»;
- 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 банкоматі та/або касі (POS-терміналі) третього банку може бути утримана додаткова комісія.

Увага! Отримання суми готівки в Банкоматах та/або касах 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 та/або введіть ПІН.

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 у POS-термінал, то проставлення Вами підпису на чеку не вимагається.

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 сторонніх осіб (у тому числі родичів) місці, тим більше не записуйте ПІН на самій ПК.
- Завжди майте під рукою **номер телефону для екстреного зв'язку з Банком.**

- Не використовуйте пристрої, які потребують уведення ПІН для доступу в приміщення, де розташовано Банкомат.
- Перед використанням Банкомата 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 Банкомат.
- **Не дозволяйте стороннім людям підглядати ПІН.**
- **Вводячи ПІН однією рукою, другою закривайте ПІН-клавіатуру від сторонніх очей.**
- Якщо Банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, мимоволі перезавантажується), відмовтесь від послуг такого Банкомата, відмініть поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку «Відміна» («Отмена» чи «CANCEL») і дочекайтесь повернення ПК.
- Після отримання готівки в Банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що ПК була повернена Банкоматом, дочекатись видачі чека в разі його запиту і тільки після цього відходити від Банкомата.
- Зберігайте виписки за підсумками операції, які видає Вам Банкомат. Це дозволить вести облік виданих грошей і контролювати списання коштів з Вашого Рахунку.
- Не слід проводити ніяких дій за підказками третіх осіб, а також не приймайте від них допомоги під час здійснення операцій через Банкомат з використанням ПК. В разі необхідності отримати допомогу, зателефонуйте до Контакт-центру Банку.

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.

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

Під час використання ПК для оплати товарів або послуг продавець/касир може вимагати від Держателя Платіжної картки надати паспорт, підписати квитанцію або ввести ПІН. Перед набором ПІНу слід переконатися, що третій особи, які перебувають у безпосередній близькості від Вас, не зможуть його побачити.

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 піднести ПК до терміналу та/або підписати чек та/або ввести ПІН (підпис повинен відповідати тому, що вказаний на картці). Підписом Ви підтверджуєте точність платежу, правильність вказаної суми та надання відповідних вказівок на сплату.

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

Увага! Наполегливо радимо Вам зберігати копії усіх чеків, 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 з використанням Платіжної картки за товари або послуги не вдалося здійснити успішно операцію та/або 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, розміщувати її в місцях, де Ви не можете її бачити.

У разі, якщо Ви вирішили провести операцію в мережі INTERNET (здійснення оплати за товари/послуги, підписка на будь-які платні розсилки тощо), на сайті продавця необхідно внести у відповідні позиції реквізити ПК: номер ПК, дату закінчення терміну дії ПК (ММ/РР – місяць та рік) та код CVV2/CVC2 (три цифри, надруковані поруч з панеллю для підпису). Такі операції мають назву E-Commerce (електронна комерція).

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

Не повідомляйте інформацію про ПК або Поточний рахунок через мережу Інтернет, наприклад ПІН, паролі доступу до рахунків, термін дії ПК, кредитні ліміти, персональні дані тощо.

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

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 незаконних дій або сумнівних операцій з використанням персональних даних ПК.

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

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

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 ПК та дата її закінчення (**код CVV2/CVC2 в жодному разі не повідомляється**). Після цього оператором/касиrom здійснюється операція Manual в мережі INTERNET, 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 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 попередньо 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.

Правила безпеки

- Не розголошуйте та не повідомляйте персональні дані або інформацію про Платіжну картку (у тому числі ПІН) на вимогу будь-яких сторонніх осіб, у тому числі й працівників банку. У разі виникнення такої ситуації зателефонуйте до Контакт-центру Банку і повідомте про цей факт.
- Для максимальної безпеки при розрахунках в мережі Інтернет рекомендується відкрити окрему картку, на якій тримати грошові кошти в розмірі, необхідному для здійснення розрахунку або втрата яких буде несуттєва.
- З метою запобігання незаконним операціям з використанням ПК та зняття коштів з Вашого Поточного рахунку доцільно встановити добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням Платіжної картки та одночасно підключити електронну послугу оповіщення про проведені операції (наприклад, оповіщення у вигляді коротких текстових повідомлень на мобільний телефон (SMS) або іншим способом).
- На всіх сайтах, де використовуються дані платіжної 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 платіжної картки, з недовірених джерел. Також з обережністю відносьтесь до такого програмного забезпечення на Google Play Маркет та Apple App 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. 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 незаконні дії/сумнівні операції з використанням даних Вашої ПК.

- 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.

7. У разі виїзду за кордон, в т. ч. до країн списку підвищеного ризику, чи наміру розрахуватись в мережі Internet на сайті зазначених країн, слід телефонним повідомленням (дзвінком) до Контакт-центру Банку повідомити про такі наміри Банк та/або в разі необхідності змінити встановлені ліміти за ПК для розрахунків Платіжною картою (отримання готівкових коштів) в цих країнах. 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, Центральньоафриканська 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. В такому випадку Вам необхідно терміново зв'язатися з Банком за телефонами 044 290-79-00, 0 800 501 200.

8.2. Якщо Банкомат, через який Ви збирались отримати готівкові кошти, ПК Вам не повернув (через невірне введення ПІН, при вилученні ПК на вимогу Банку або при несправності Банкомату), Вам необхідно терміново зв'язатися з Банком за телефонами 044 290-79-00, 0 800 501 200.

9. Дії при втраті або крадіжці ПК.

9.1. Якщо Ваша ПК втрачена або вкрадена, Вам необхідно негайно повідомити про це Банк, зателефонувавши до Контакт-центру за телефонами 044 290-79-00, 0 800 501 200, або в інший спосіб, визначений Договором та/або Правилами, для наступного блокування Картки. Чим швидше Ви повідомите Банк про втрату або крадіжку ПК, тим менша ймовірність, що хтось без Вашого відома буде користуватися Вашими коштами.

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

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