

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКІВСЬКИМИ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ АТ "КРЕДОБАНК "

1. Вступ

Правила користування банківськими платіжними картками (надалі – Правила) визначають основні умови та вимоги безпеки користування банківських платіжних картками, емітованими АТ «КРЕДОБАНК». Дотримання цих Правил дасть змогу забезпечити Держателям банківських платіжних карток надійне їх зберігання, нерозголошення реквізитів банківської платіжної картки, персонального ідентифікаційного номера та інших даних, а також зменшить можливі ризики під час здійснення операцій з використанням банківської платіжної картки в банкоматі або POS- терміналі та інших операцій безготівкової оплати товарів і послуг, у тому числі через мережу Інтернет.

2. Терміни та визначення

2.1. У Правилах наведені нижче терміни та визначення вживаються в такому значенні:

Банк – АТ «КРЕДОБАНК».

Банківська платіжна картка (надалі – БПК) – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для здійснення платіжних операцій з Рахунку платника, а також інших операцій, установлених Договором.

Банкомат – програмно-технічний комплекс, що надає можливість держателю електронного платіжного засобу здійснити самообслуговування за операціями одержання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні рахунки, одержання інформації щодо стану Рахунку, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

Блокування БПК – зміна статусу БПК, яка унеможливує здійснення операцій з використанням цієї БПК з проведенням авторизації. Блокування БПК не перешкоджає здійсненню з використанням БПК тих операцій, які можуть проводитися без авторизації. Блокування може бути постійним або тимчасовим. У випадку постійного Блокування БПК її використання в подальшому є неможливим. У випадку тимчасового Блокування є можливість зняття Держателем Блокування БПК шляхом звернення в Контакт-центр Банку.

Виписка – звіт/підтвердження руху коштів на Рахунку/БПК за проведеними операціями, стан Рахунку/БПК, який надається Банком на вимогу Клієнта/Держателя БПК.

Держатель БПК (надалі – Держатель) – фізична особа – Клієнт або Повірена особа Клієнта, яка на законних підставах використовує БПК для ініціювання переказу коштів з відповідного Рахунку в Банку або здійснює інші операції із застосуванням БПК.

Добовий ліміт – ліміт на здійснення операцій за допомогою БПК, встановлений Банком при оформленні БПК з метою уникнення фінансових втрат через несанкціоноване використання БПК.

Контакт – центр Банку - підрозділ Банку, працівники якого забезпечують цілодобову підтримку Держателів БПК через канали електронного зв'язку, а також за дорученням Клієнта здійснюють окремі операції по БПК. Звернення в Контакт-центр здійснюється за наступними номерами телефонів - 0 800 500 850 (безкоштовно по Україні) та + 38 032 297 6470 - з-за кордону.

Міжнародна платіжна система або МПС – міжнародні платіжні системи Visa International, Mastercard Worldwide тощо, діяльність яких здійснюється на території двох і більше країн, членом яких є Банк.

Персональний ідентифікаційний номер (надалі – ПІН-код) - набір цифр, відомий лише Держателю БПК і потрібний для його ідентифікації під час здійснення операцій з використанням БП

ПТКС - Програмно-технічний комплекс самообслуговування - пристрій, що дає змогу

користувачеві здійснювати операції з ініціювання переказу коштів, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою без безпосередньої участі оператора (касира);

Рахунок, за яким випущено БПК (надалі – **Рахунок**) – поточний рахунок, на якому обліковуються операції з використанням БПК;

Система «КредоДайрект» – програмний комплекс, який забезпечує можливість дистанційного обслуговування Клієнта Банком шляхом надання йому послуг із використанням телефонної мережі загального користування або доступу через мережу Інтернет та каналів зв'язку із корпоративною мережею Банку, на підставі електронних документів, а також приймання-передачі іншої інформації через канали зв'язку в електронній формі.

POS-термінал – електронний пристрій, що дозволяє зчитувати інформацію з магнітної смуги або чіпу БПК і здійснювати зв'язок з Банком для проведення Авторизації з метою проведення операції по БПК.

CVC2/CVV2 – це тризначний код для перевірки справжності банківської платіжної картки при оплаті через Інтернет.

2.2. Інші терміни, які використовуються в Правилах, вживаються в значеннях, наведених у нормативно-правових актах Національного банку, що регулюють правила здійснення операцій з БПК.

3. Правила отримання БПК та ПІН-коду, активації БПК

3.1. Під час отримання БПК Ви повинні поставити підпис на її зворотному боці в місці, яке призначене для підпису Держателя БПК. Це зменшить ризик незаконного використання БПК.

3.2. Запишіть номер своєї БПК та номери телефонів Контакт-центру Банку. У випадку втрати БПК, Вам слід негайно повідомити Банк за цими номерами.

3.3. Для встановлення та отримання ПІН-коду Вам необхідно надіслати СМС-запит на номер: +380931777744 - для абонентів усіх мобільних операторів України.

Формат СМС - запиту наступний:

2+****, де **** – останні 4 цифри картки Держателя, для якої необхідно встановити та отримати ПІН-код

3.4. Вам слід врахувати наступне:

- СМС – повідомлення слід відправляти з номеру мобільного телефону, який Ви вказали при оформленні БПК та /або підключенні послуги СМС-інформування.
- для успішного надсилання СМС-повідомлення, необхідна наявність залишку коштів на Вашому особовому рахунку мобільного оператора України, вартість відправки такої СМС згідно тарифів Вашого оператора.

3.5. Після отримання СМС - повідомлення із ПІН-кодом, Вам необхідно запам'ятати комбінацію цифр та одразу видалити цю інформацію з мобільного телефону.

3.6. Ви можете самостійно змінити ПІН-код, отриманий в СМС-повідомленні, на будь-яку іншу чотиризначну комбінацію цифр. Ця опція є у головному меню банкомату АТ «КРЕДОБАНК».

3.7. У разі, якщо Ви втратили чи забули ПІН-код, Ви можете повторно скористуватись послугою замовлення нового електронного ПІН-коду.

3.8. Активація БПК проводиться:

- Автоматично, за умови виконання Вами операції, що вимагає введення ПІН-коду (зняття готівки в касі/ банкоматі Банку/інших банків, перегляд залишку тощо);

- працівником Контакт-центру за умови здійснення телефонного дзвінка до служби Контакт – центру та проходження Вами повної ідентифікації як Держателя БПК.
 - самостійно в Системі «Кредодайрект».
- 3.9. Для можливості здійснення безготівкових операцій по БПК з безконтактною технологією, Активацію такої БПК потрібно проводити лише шляхом здійснення операції, яка вимагає введення ПІН-коду в банкоматі Банку/інших банків.

4. Загальні правила використання БПК та ПІН-коду

- 4.1. БПК використовується в будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, де розташований логотип відповідної МПС.
- 4.2. Ви не повинні розголошувати ПІН-код стороннім особам (членам родини, знайомим, працівникам Банку, особам, які намагаються допомогти під час використання БПК).
- 4.3. ПІН-код необхідно запам'ятати або записати та зберігати його окремо від БПК у місці, недоступному для сторонніх осіб.
- 4.4. Забороняється передавати БПК для використання сторонніми особами. Забороняється розголошувати та повідомляти персональні дані або інформацію про БПК на вимогу будь-яких сторонніх осіб, у тому числі і працівників Банку, крім екстрених випадків (звернення у Контакт-центр Банку для здійснення операцій по БПК).
- 4.5. БПК необхідно оберігати у місці, недоступному для сторонніх осіб та віддаленому від джерел температурного та електромагнітного випромінювання.
- 4.6. З метою запобігання незаконним операціям з використанням Вашої БПК доцільно встановити Добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням БПК та підключити послугу СМС-інформування про проведені операції.
- 4.7. Встановлення Добових лімітів здійснюється шляхом телефонного звернення у Контакт-центр Банку/ відділення Банку (крім ліміту на інтернет-операції). Ви також маєте можливість самостійно змінювати Добові ліміти в Системі «Кредодайрект».
- 4.8. Підключення послуги СМС-інформування здійснюється шляхом телефонного звернення у Контакт-центр Банку або зверненням у відділення Банку, де відкритий Ваш Рахунок. Вам не обов'язково звертатися лише у відділення Банку, де відкрито Ваш Рахунок, Ви можете звернутися в будь-яке інше відділення Банку та пройти відповідну ідентифікацію згідно вимог Банку.
- 4.9. Якщо БПК втрачено чи викрадено (в т. ч. і за кордоном), Ви повинні заблокувати БПК шляхом телефонного звернення у Контакт-центр Банку або самостійно в Системі «Кредодайрект».
- 4.10. Для здійснення перевипуску БПК, Вам необхідно звернутись у Контакт-центр або будь-яке відділення Банку з відповідною заявою про перевипуск БПК.
- 4.11. Якщо БПК пошкоджена або з іншої причини стала непридатною для використання, Вам необхідно звернутись у будь-яке відділення Банку із відповідною заявою на заміну БПК.
- 4.12. Якщо Ваш ПІН-код став відомий сторонній особі, Вам необхідно здійснити операцію «Зміна ПІН-коду» в банкоматі Банку або операцію «Перевипуск ПІН-коду» шляхом надсилання СМС-запиту у форматі, зазначеному у п.3.3. цих Правил.
- 4.13. Якщо Ви забули ПІН-код Вашої БПК, Вам необхідно здійснити операцію «Перевипуск ПІН-коду» шляхом надсилання СМС-запиту у форматі, зазначеному у п.3.3. цих Правил.
- 4.14. В системі моніторингу Банку діють обмеження по транзакціях за участю БПК Банку, в т. ч. і по транзакціях, що відбуваються за кордоном. В ході моніторингу транзакцій, Банк може заблокувати операцію по БПК, по якій виникла підозра на шахрайські дії з боку третіх осіб.
- 4.15. Перелік країн, що належать до списку високоризикових, наведений на Інтернет-сторінці Банку за посиланням www.kredobank.com.ua.

- 4.16. Якщо Ви плануєте подорож до однієї із перелічених країн та плануєте користуватись БПК, Вам необхідно зателефонувати у Контакт-центр Банку з метою скасування встановлених обмежень.

5. Правила користування банкоматом

- 5.1. Перед використанням банкомата Ви повинні оглянути його щодо наявності додаткових приладів, які не відповідають його конструкції та розташовані в місці набору ПІН-коду або в місці, призначеному для прийому БПК (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-коду).
- 5.2. Якщо клавіатура або місце для прийому БПК банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, Ви не повинні використовувати даний банкомат для здійснення операцій з використанням БПК і та повідомте про це Банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.
- 5.3. ПІН-код необхідно набирати таким чином, щоб особи, які перебувають поруч, не змогли його побачити. Під час набору ПІН-коду прикривайте клавіатуру рукою. Якщо банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, перезавантажується), Вам необхідно відмовитись від послуг такого банкомата та відмінити поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку "Відміна" ("Отмена" чи "CANCEL") і дочекатись повернення БПК.
- 5.4. Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що БПК була повернена банкоматом, дочекатись видачі чеку в разі його запиту і тільки після цього відходити від банкомату. Роздруковані банкоматом чеки потрібно зберігати для звірки зазначених у них сум з випискою про рух коштів Рахунку.
- 5.5. Під час проведення операції через банкомат може виникнути ситуація, коли банкомат не повертає БПК. Причинами цього може бути:
- а) збій в роботі банкомата (БПК не видана протягом 1,5- 2 хв.);
 - б) закінчення ліміту часу, відведеного для того, щоб забрати БПК (БПК не забрана Клієнтом протягом 30-35 сек.);
 - в) інше.
- 5.6. У даному випадку Вам необхідно звернутись у Контакт-центр Банку, повідомити про факт затримання банкоматом БПК та тимчасово заблокувати БПК.
- 5.7. Для отримання вилученої Вам необхідно звернутися до будь-якого відділення Банку не раніше 5 робочих днів з моменту повідомлення про затримання банкоматом Вашої БПК.
- 5.8. В даному випадку Ви також можете здійснити постійне Блокування та перевипуск даної БПК шляхом звернення у Контакт-центр Банку.

6. Правила здійснення безготівкових розрахунків з використанням БПК

- 6.1. Ви не повинні використовувати БПК в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо торговець/продавець/касир викликав у вас недовіру.
- 6.2. Розрахунки з використанням БПК повинні здійснюватися лише у Вашій присутності. Це забезпечить зниження ризику неправомірного отримання Ваших персональних даних, зазначених на БПК.
- 6.3. Під час використання БПК для оплати товарів або послуг продавець/касир може вимагати від Вас надати паспорт, підписати квитанцію або ввести ПІН-код. Перед набором ПІН-коду Ви повинні переконатися, що треті особи, які перебувають у безпосередній близькості від Вас, не зможуть його побачити. Перед тим, як підписати квитанцію, Вам необхідно в обов'язковому порядку перевірити суму, що зазначена на ній.

7. Правила здійснення операцій через мережу Інтернет

- 7.1. Використання ПІН-коду під час замовлення товарів або послуг через мережу Інтернет, а також за телефоном/факсом, не передбачене правилами платіжних систем і свідчить про шахрайський характер операції. В жодному випадку Ви не повинні здійснювати таких операцій.
- 7.2. Для придбання товарів та послуг в мережі Інтернет Вам необхідно використовувати відомі Вам Інтернет-сайти і перевірені Інтернет-магазини.
- 7.3. Не потрібно робити повторних спроб оплатити рахунок безліч разів. Це може призвести до блокування Банком можливості провести платіж, так як може спрацювати система безпеки Банку від підбору параметрів БПК.
- 7.4. Якщо оплата товару (послуги) здійснюється через чужий комп'ютер, після завершення всіх розрахунків, Вам необхідно переконатися, що реквізити БПК та інша конфіденційна інформація не збереглась на даному комп'ютері. Для цього необхідно знову відкрити сторінку продавця, на якій здійснювалась оплата товару, та переконатись, що відповідні поля бланку-замовлення перебувають у незаповненому стані.
- 7.5. На комп'ютер, з якого регулярно здійснюються операції з використанням БПК, необхідно встановити антивірусне програмне забезпечення і вчасно здійснювати його оновлення, а також оновлення інших програмних продуктів (операційної системи, прикладних програм). Це зменшить ризик «зараження» Вашого комп'ютера вірусними програмами, які здійснюють викрадення персональних даних.

8. Термін дії БПК та видача нової БПК

- 8.1. Термін дії БПК вказано на її лицьовій стороні. БПК дійсна до останнього дня місяця, вказаного на ній, включно.
- 8.2. Якщо протягом останніх шести місяців терміну дії БПК відбувались транзакції по БПК, то така БПК перевипускається автоматично. Для отримання перевипущеної БПК Вам необхідно звернутись у відділення Банку, де відкритий Ваш Рахунок, протягом останнього місяця терміну дії БПК.
- 8.3. У випадку відсутності активності по БПК протягом останніх шести місяців терміну дії БПК, вона не буде перевипущена. Для випуску нової БПК до Вашого Рахунку Вам необхідно звернутись у відділення Банку, де відкритий Ваш Рахунок.

9. Збійні операції в термінальній мережі Банку

- 9.1. Під час здійснення операції в банкоматах, ПТКС або POS-терміналах Банку може відбутись збій операції, викликаний технічними несправностями комунікаційних мереж, самого терміналу, помилки програмного забезпечення або з будь-яких інших технічних причин.
- 9.2. У випадку наявності такої збійної операції, що не була в повному обсязі проведена, Ви повинні звернутись у будь-яке відділення Банку для складання відповідної заяви на проведення розслідування або Контакт-центр Банку.
- 9.3. Термін проведення розслідування - до 45 днів від моменту Вашого звернення у Відділення/ Контакт-центр Банку.
- 9.4. По результатах проведеного розслідування, у разі підтвердження збійної операції, суми усіх виявлених збійних операцій, що відбулись в термінальній мережі Банку зараховуються/повертаються на відповідні рахунки в залежності від типу збійної операції