

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Правління АТ «КРЕДОБАНК»

№ 343 від «27» травня 2022 року

Вводяться в дію «01» червня 2022 року

*Нова редакція!*

# **ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКІВСЬКИМИ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ АТ "КРЕДОБАНК"**

## **1. Вступ**

Правила користування банківськими платіжними картками АТ «КРЕДОБАНК» (надалі – Правила) визначають основні умови та вимоги безпеки під час користування банківськими платіжними 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 банкоматах або платіжних терміналах 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:

**Автентифікація** - процедура підтвердження особи Клієнта (Держателя БПК) при зверненні останнього до Банку на телефон Контакт-центру та/або з використанням Сервісу Відео-консультант Кредобанк, яка здійснюється шляхом звірки персональних даних Клієнта, включених до БПД, даним (відомостям), що повідомляються Клієнтом (Держателем БПК) особі, яка від імені Банку здійснює комунікацію з Клієнтом (Держателем БПК) по номеру телефону Контакт-центру та/або з використанням Сервісу Відео-консультант Кредобанк. Автентифікація Клієнта вважається успішною у випадку, якщо отримана в ході комунікації інформація від Клієнта відповідає інформації щодо Клієнта, наявній в БПД.

**Авторизація** процес отримання дозволу Процесингового центру Банку на проведення операції з використанням банківської платіжної картки.

**Банк** – АТ «КРЕДОБАНК».

**Банківська платіжна картка (надалі – БПК)** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, який надає можливість Клієнтові (Держателю БПК) за його допомогою отримати інформацію про належні Клієнтові (Держателю БПК) кошти, які знаходяться на поточному Рахунку та ініціювати їх переказ, а також здійснити інші операції, передбачені Правилами.

**Банкомат** – програмно-технічний комплекс, що надає можливість держателю електронного платіжного засобу здійснити самообслуговування за операціями одержання коштів у готівковій формі, 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, або з використанням Сервісу Відео-консультант Кредобанк..

**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, яка на законних підставах використовує БПК для ініціювання переказу коштів з відповідного Рахунку в Банку або здійснює інші операції із застосуванням БПК.

**Добовий авторизаційний 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** - структурний підрозділ Банку, що за допомогою телефонного зв'язку проводить процедуру Автентифікації Клієнта (Держателя БПК) та, у разі успішного проходження такої процедури, приймає звернення/дистанційні розпорядження Клієнта (Держателя БПК), розкриває Клієнтові (Держателю БПК) інформацію, передбачену умовами Правил надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «КРЕДОБАНК та здійснює інші комунікації з Клієнтом (Держателем БПК) з метою надання та/або у зв'язку із наданням Клієнту (Держателю БПК) банківських та/або інших послуг, передбачених Правилами надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «КРЕДОБАНК, у т. ч. з метою надання Клієнту (Держателю БПК) відомостей інформаційного/рекламного характеру.

Звернення в Контакт-центр здійснюється за наступними номерами телефонів - 0 800 500 850 (безкоштовно по Україні) та + 38 032 297 6470 - з-за кордону.

**Платіжна система або МПС** – міжнародні платіжні системи Visa International, Mastercard Worldwide, тощо членом яких є Банк, які здійснюють свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу. **Персональний ідентифікаційний номер (надалі – ПІН-код)** - набір цифр, відомий лише Клієнту (Держателю БПК) і потрібний для його ідентифікації та автентифікації під час здійснення операцій із використанням електронного платіжного засобу 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;

**Сервіс Відео-консультант Кредобанк** - он-лайн сервіс Банку, призначений для забезпечення процесу комунікацій Банку та Клієнта в режимі відеозв'язку щодо надання та/або у зв'язку із наданням Банком Клієнту банківських та/або інших послуг, передбачених цими Правилами надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «КРЕДОБАНК, у т.ч. щодо надання відомостей інформаційного/рекламного характеру.

**Система** – програмний комплекс, в тому числі мобільний застосунок (система онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК» або інший визначений Банком програмний комплекс), – який забезпечує можливість дистанційного обслуговування Клієнта Банком, шляхом надання Клієнту послуг (на підставі електронних документів) через мережу Internet та/або корпоративну мережу Банку, а також забезпечує приймання-передачі іншої інформації через мережу Internet в електронній формі

**Фінансовий номер телефону** – Абонентський номер Клієнта, вказаний у підписаній Сторонами Заяві-Договорі (Додатку до Заяви-Договору) або в інших документах/електронних формах (полях Сайту Банку), що передбачені цими Правилами чи внесений у Систему, та зареєстрований зверифікований Банком, як єдиний (крім випадків, визначених цими Правилами) Абонентський номер Клієнта за яким Банк надає Клієнту банківські та/або інші послуги, передбачені цими Правилами, а також за яким здійснюються необхідні комунікації між Банком та Клієнтом з метою надання та/або у зв'язку із наданням Клієнту банківських

та/або інших послуг, передбачених цими Правилами, у т.ч. з метою надсилання Клієнту повідомлень інформаційного та/або рекламного характеру.

**CVС2/CVV2** – це тризначний код для перевірки справжності банківської платіжної картки при оплаті через Інтернет.

**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.

**Off-line операція** - операція з використанням БПК, технологічна схема виконання якої не потребує під час виконання операції безперервного зв'язку в режимі реального часу з Банком та еквайром. Під час здійснення Off-line операцій використовується залишок коштів відповідного платіжного додатку БПК а Авторизація операції проводиться POS-терміналом/Банкоматом, на якому виконується ця операція з використанням модуля безпеки терміналу.

**3D Secure** - технологія, розроблена МПС MasterCard Worldwide (MasterCard SecureCode) для забезпечення Клієнту (Держателю БПК) максимально високого рівня захисту операцій, які здійснюються у мережі Інтернет з використанням БПК та мінімізації рівня шахрайства за такими операціями. Ця технологія передбачає перевірку здійснення операції з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу, Держателем БПК шляхом надсилання одноразового пароля на мобільний телефон Держателя БПК, використання якого (одноразового пароля) є необхідним для підтвердження Держателем БПК здійснення такої операції.

2.2. Інші терміни, які використовуються в Правилах, вживаються в значеннях, визначених у «Правилах надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «КРЕДОБАНК». Терміни, значення яких не визначено у Правилах та Правилах надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «КРЕДОБАНК», вживаються у значеннях визначених законами України та нормативно-правовими актами Національного банку..

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

- 3.1. Під час отримання БПК рекомендуємо Вам 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:

<b>2+****</b> , 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 Фінансового номеру телефону або іншого номеру мобільного телефону, який Ви вказали при оформленні БПК та /або підключенні Послуги Мобінформ;
- 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. Також Ви можете самостійно отримати ПІН-код, надіславши запит за допомогою Системи «, ПІН-код надійде на Ваш Фінансовий номер телефону.

- 3.6. У випадку, якщо Ви не маєте можливості відправити СМС-запит, Ви можете звернутись у будь-яке відділення Банку або Контакт-центр Банку, або використати Сервіс Відео-консультант Кредобанк, після чого Вам буде згенеровано СМС-повідомлення/PUSH-повідомлення з ПІН-кодом.
- 3.7. Після отримання СМС – повідомлення/ PUSH-повідомлення із ПІН-кодом, Вам необхідно запам'ятати комбінацію цифр та одразу видалити цю інформацію з мобільного телефону.
- 3.8. Ви можете самостійно змінити ПІН-код, отриманий в СМС-повідомленні/PUSH-повідомленні, на будь-яку іншу чотиризначну комбінацію цифр. Ця опція є у головному меню банкомату АТ «КРЕДОБАНК».
- 3.9. Активація БПК проводиться:
  - самостійно в Системі;
  - автоматично, за умови виконання Вами операції, що вимагає введення ПІН-коду (зняття готівки в касі/ банкоматі Банку/інших банків, перегляд залишку;
  - шляхом здійснення дзвінка в Контакт-центр Банку в автоматичному телефонному меню.
- 3.10. У випадку неможливості Активації БПК одним із способів, зазначених у п.3.9. даних Правил, Ви можете Активувати БПК шляхом здійснення телефонного дзвінка до служби Контакт – центру та проходження Вами процедури Автентифікації як Держателя БПК.
- 3.11. Для можливості здійснення безготівкових off-line операції 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 стороннім особам. 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 зберігати 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 рекомендуємо Вам підключити Послугу Мобінформ з метою направлення СМС-повідомлень/PUSH-повідомлень про проведені операції з використанням Вашої БПК на номер мобільного телефону, вказаного Вами при здійсненні оформлення/перевипуску/заміни останньої БПК. Ви можете відмовитись від підключення Послуги Мобінформ зазначивши про це у договорі банківського рахунку, укладеного з Банком за формою діючою в Банку.
- 4.7. Ви також маєте можливість самостійно змінювати Добові авторизаційні ліміти в Системі або шляхом здійснення дзвінка в Контакт-центр Банку в автоматичному телефонному меню.
- 4.8. У випадку неможливості самостійно змінити Добові авторизаційні ліміти, Ви можете це здійснити шляхом здійснення телефонного дзвінка до служби Контакт – центру, або шляхом використання Сервісу Відео-консультант Кредобанк та проходження Вами процедури Автентифікації як Держателя БПК.
- 4.9. Підключення Послуги Мобінформ здійснюється у Системі або шляхом зверненням у будь-яке відділення Банку/телефонного звернення у Контакт-центр Банку, або шляхом використання Сервісу Відео-консультант Кредобанк з проходженням процедури Автентифікації згідно вимог Банку.

- 4.10. Якщо БПК втрачено чи викрадено (в т. ч. за кордоном), Вам необхідно для цілей Блокування БПК негайно повідомити АТ "КРЕДОБАНК", зателефонувавши в Контакт-центр Банку (0-800-500-850 - безкоштовно по Україні. +38-032-297-6470 - з-за кордону), або шляхом звернення до Банку з використанням Сервісу Відео-консультант Кредобанк. Також Ви маєте можливість самостійно тимчасово заблокувати таку БПК в Системі або зателефонувавши в Контакт-центр Банку в автоматичному телефонному меню.
- 4.11. Ви можете розблокувати тимчасово заблоковану БПК самостійно в Системі або зателефонувавши в Контакт-центр Банку в автоматичному телефонному меню.
- 4.12. Для здійснення перевипуску БПК, Вам необхідно звернутись у Контакт-центр Банку або звернутися до Банку з використанням Сервісу Відео-консультант Кредобанк..
- 4.13. 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.
- 4.14. Якщо Ваш ПІН-код став відомий сторонній особі, Вам необхідно здійснити операцію «Зміна ПІН-коду» в банкоматі Банку або операцію «Перевипуск ПІН-коду» одним із способів, вказаних в п. п. 3.3- 3.6. цих Правил.
- 4.15. У випадку, якщо Ви забули ПІН-код Вашої БПК, Вам необхідно здійснити операцію «Перевипуск ПІН-коду» одним із способів, вказаних в п. п. 3.3- 3.6. цих Правил.
- 4.16. 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.
- 4.17. 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.
- 4.18. Перелік країн, що належать до списку високоризикових, наведений на Інтернет-сторінці Банку за посиланням <https://kredobank.com.ua/private/kartky/bezpeka-vykorystannya/vysokoryzikovani-krayiny>

## 5. Правила користування банкоматом

- 5.1. Перед використанням банкомата Ви повинні оглянути його щодо наявності підозрілих пристроїв що розташовані в місці набору ПІН-коду або в місці, призначеному для прийому БПК (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-коду).
- 5.2. У випадку їх наявності, не використовуйте даний банкомат для здійснення операцій з використанням БПК 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. Перед здійсненням операції в банкоматі, на екрані банкомату відображається інформація щодо комісії за здійснення такої операції і Ви маєте можливість відмовитись від такої операції після ознайомлення з комісією.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. У даному випадку Вам необхідно звернутись у Контакт-центр Банку, повідомити про факт затримання банкоматом БПК та тимчасово заблокувати БПК.
- 5.8. Для отримання інформації щодо Відділення, в якому Ви можете отримати вилучену банкоматом БПК, Вам необхідно звернутися у Контакт-центр Банку не раніше 5 робочих днів з моменту повідомлення про затримання банкоматом Вашої БПК.
- 5.9. Також Ви 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 користуйтеся тільки відомими та перевіреними платіжними сайтами!
- 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.
- 7.6. При здійсненні операцій оплати товарів та послуг з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу, на Інтернет-сайтах, що надають можливість використання 3D Secure, Банк надсилає Вам СМС-повідомленням/PUSH-повідомлення з одноразовим паролем на номер мобільного телефону, вказаного Вами при здійсненні оформлення/перевипуску/заміни останньої БПК для підтвердження проведення операції з БПК шляхом введення даного одноразового паролю у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет або поле засобу інтернет-банкінгу.

7.7. Згідно з Правилами МПС MasterCard Worldwide на інтернет - сайтах, які підтримують 3D Secure, обов'язково має зазначатись логотип MasterCard SecureCode.

## **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. Банк здійснює повідомлення про закінчення терміну дії Вашої БПК не пізніше ніж за десять календарних днів до закінчення терміну її шляхом надсилання відповідного СМС-повідомлення на Ваш Фінансовий номер мобільного телефону.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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