

## **Правила користування платіжними картками**

Терміни та поняття, які використовуються у цих Правилах, вживаються у значеннях, які визначені Договором комплексного банківського обслуговування фізичних осіб.

### **1. Платіжна картка.**

- 1.1. Держатель ПК при одержанні ПК зобов'язаний поставити свій особистий підпис (кульковою ручкою) на зворотній стороні ПК на панелі для підпису в присутності співробітника Банку одразу після її отримання.
- 1.2. Забороняється передавати ПК для використання стороннім особами. Забороняється розголошувати та повідомляти персональні дані або інформацію про ПК на вимогу будь-яких сторонніх осіб.
- 1.3. ПК необхідно зберігати у місці, недоступному для сторонніх осіб.
- 1.4. З метою зменшення ризиків проведення незаконних операцій з використанням ПК доцільно змінювати добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням ПК тільки на час проведення операцій та підключити сервіс М-banking про проведені операції.

### **2. Персональний ідентифікаційний номер.**

- 2.1. ПІН є одним із засобів захисту від несанкціонованого використання ПК.
- 2.2. З метою захисту грошових коштів на Вашому Поточному рахунку з використанням ПК Банк забороняє розголошувати ПІН іншим особам ПК. Розголошення ПІН іншій особі розглядається Банком як грубе порушення цих Правил і може призвести до розірвання Договору за ініціативою Банку.
- 2.3. Рекомендуємо ніколи не записувати ПІН, а запам'ятати його. Якщо Ви все ж таки вирішили записати його, то переконайтеся в тому, що запис зберігається в надійному місці. Не рекомендуємо зберігати цей запис в гаманці або на самій ПК або на інших предметах, що, як правило, зберігаються разом із ПК.
- 2.4. У разі втрати/крадіжки ПК, у разі якщо ПІН став відомим стороннім особам або Держатель ПК виявив факт вчинення шахрайських дій з ПК, Держатель ПК повинен негайно повідомити про це Банк за телефонами Служби Клієнтської підтримки або в інший спосіб, визначений цими Правилами користування платіжними картками та Договором, для наступного блокування ПК.

### **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 (в т.ч. в мережі «INTERNET»), які приймають до оплати ПК Вашого типу;
  - 3.1.2. отримання/внесення готівкових коштів у банківських установах або за допомогою автоматичних касових машин (банкоматів, програмно-технічних комплексів самообслуговування тощо);
  - 3.1.3. здійснення платежів та переказів коштів з ПК;
  - 3.1.4. отримання інформації про залишок на Поточному рахунку з використанням ПК;
  - 3.1.5. зміни ПІН-коду в банкоматах АТ «ЮНЕКС БАНК»;
  - 3.1.6. будь-які інші операції з використанням ПК, які не заборонені законодавством України та дозволяються до проведення Платіжною системою, до якої належить Ваша ПК.
- 3.2. Для успішної фінансової операції за кордоном доступний залишок на Поточному рахунку з використанням ПК повинен бути на 10% більше суми транзакції разом з комісією, якщо така передбачена Тарифами Банку. Ця вимога стосується лише блокування суми під час здійснення операції. Списання з Поточного рахунку з використанням ПК відбудеться згідно Тарифів Банку.  
При проведенні транзакцій на зарубіжних ресурсах, в тому числі в торгово-сервісній мережі, мережі Інтернет, а також, при отриманні готівкових коштів, Банк, з метою запобігання виникнення недозволеного (несанкціонованого) овердрафту за рахунком з використанням ПК може блокувати для використання Клієнтом суму, що складає 5% від суми початкової транзакції. Розблокування заблокованої суми відбудеться одразу після отримання Банком підтвердження на списання з рахунку грошових коштів за початковою транзакцією, при цьому, сума, яка стане доступною клієнту буде залежати від суми грошових коштів, списаних за початковою транзакцією. Таким чином, якщо сума списання за основною транзакцією буде перевищувати суму початкової авторизації, різниця буде списана з рахунку клієнта за рахунок блокування.
- 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 інший документ, що засвідчує особу. Тому при користуванні ПК рекомендуємо мати при собі відповідний документ, що засвідчує особу.
- 3.4. Працівник уповноваженого підприємства має право 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 не переконається в ідентичності підпису).
- 3.5. У разі помилки при заповненні чека вимагайте його знищення у Вашій присутності.
- 3.6. Для розрахунків в мережі «INTERNET» Банк рекомендує користуватися окремою ПК: не зберігайте на ній кошти, а поповнюйте безпосередньо перед здійсненням транзакції на суму покупки. Для цього можна

скористатися сервісами переказів коштів з ПК на ПК на сайті Банку. Використання ПК для розрахунків в мережі «INTERNET» має підвищений ризик. Одноразово вказавши ваш номер на будь-якому з веб-сайтів Ви ризикуєте розкрити доступ до Ваших коштів шахраям, які можуть використати вашу ПК через деякий термін. Пам'ятайте, що 90% усіх спірних транзакцій було зроблено у мережі «INTERNET». Банк зробить усе можливе для повернення ваших коштів, але відповідальність за ці операції не несе.

#### **4. Отримання готівки.**

##### **4.1. За допомогою банкомату.**

- Для отримання готівки за допомогою банкомату переконайтесь, що банкомат працює (екран дисплея висвічує надпис привітання).
- 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 ПК (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-коду).
- Якщо клавіатура або місце для прийому ПК банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, Ви не повинні використовувати даний банкомат для здійснення операцій з використанням ПК.
- 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»/«CANCEL») і дочекатись повернення ПК до коректного стану роботи.
- Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що ПК була повернена банкоматом, дочекатись видачі чеку (в разі його запиту) і тільки після цього відходити від банкомату. Роздруковані банкоматом чеки потрібно зберігати для зв'язки зазначених у них сум з Випискою про рух коштів на Картковому рахунку.
- Під час проведення операції через банкомат може виникнути ситуація, коли банкомат не повертає ПК. Причинами цього може бути:
  - а) збій в роботі банкомата (ПК не видана протягом 1,5-2 хв.);
  - б) закінчення ліміту часу, відведеного для того, щоб забрати ПК (ПК не забрана Клієнтом протягом 30-35 сек.);
  - в) інше.

У даному випадку Вам необхідно звернутись до Контактного центру Банку і заблокувати ПК.

Для отримання вилученої ПК Ви можете звернутися до Контактного центру Банку для підготовки та направлення запиту на повернення ПК на адресу банка-еквайра, якому належить банкомат, що вилучив ПК. Проте Банк наполегливо рекомендує замовити перевипуск ПК в будь-якому найближчому відділенні Банку, враховуючи високий ризик компрометації вилученої ПК. Банк не несе відповідальність за подальше користування ПК, яка була вилучена банкоматом іншого банку, та повністю перекладає відповідальність за цей ризик на Клієнта.

##### **Примітка.**

- Завжди майте під рукою номер телефону для екстреного зв'язку з Банком.
- Завжди зберігайте виписки за підсумками операції, які видає Вам банкомат. Це дозволить вести облік знятих грошей і контролювати списання грошей з вашого Поточного рахунку з використанням ПК.

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

##### **4.2. В установах банків в межах/поза межами України.**

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 паспорт (в межах України – національний, поза межами України – закордонний) для підтвердження вашої особи.

Пред'явлення паспорта не обов'язкове в разі, якщо отримання готівки буде здійснюватися в касі АТ «ЮНЕКС БАНК» на суму, що не перевищує в еквіваленті 50 000 грн.

Касир зобов'язаний:

- перевірити реквізити ПК;
- проавторизувати Вашу ПК (надіслати запит до банку, в якому відкрито Ваш Поточний рахунок з використанням ПК);
- 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 має право запросити підпис ще раз. Отримавши готівку, ПК та оригінал чеку, уважно перерахуйте гроші не відходячи від каси.

Для отримання готівки за допомогою імпринтера необхідно надати касиру ПК.

Касир зобов'язаний заповнити сліп та запросити поставити на ньому Ваш підпис. Отримавши від Вас сліп та поставивши на ньому свій підпис – отримати від авторизаційного центру підтвердження про можливість проведення авторизації.

У разі отримання повідомлення з авторизаційного центру:

- «відмовити в авторизації» - касир зобов'язаний відмовити в отриманні готівки та знищити у Вашій присутності підписаний Вами сліп;
- «вилучити картку» – касир зобов'язаний вилучити Вашу ПК, у Вашій присутності розрізати її, знищити підписаний Вами сліп та видати розписку, що ПК була вилучена.

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

## **5. 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 (підпис повинен відповідати тому, що вказаний на картці). Підписом Ви підтверджуєте точність платежу, правильність вказаної суми та надання відповідних зобов'язань 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 у списанні коштів з Вашого Поточного рахунку з використанням ПК.**

**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 у списанні коштів з Вашого Поточного рахунку з використанням ПК.**

**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, підписка 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 CVC2/CVV2 з реверсу ПК (три цифри надруковані поруч з панеллю для підпису).

У разі, якщо здійснюються операції ручного введення (МО/ТО транзакції – Mail Order/Telephone Order), які ще називають операції Manual, Вами по телефону, факсом чи під час безпосереднього спілкування повідомляються торговцю номер ПК та дата її закінчення (код CVC2/CVV2 в жодному разі не повідомляється). Після цього оператором/касиrom здійснюється операція Manual в мережі «INTERNET», при чому, для такої операції перевірка коду CVC2/CVV2 повинна бути відключена. Для відключення перевірки коду CVV2 слід зателефонувати в Контактний центр Банку, де, після Вашої ідентифікації, замовити відключення перевірки на певний, потрібний Вам, період часу. Операції Manual найчастіше використовуються під час бронювання готелів чи оренді автомобілів. Якщо Ви зарезерували номер в готелі за допомогою ПК 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 готелю, 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 ПК (в гривні) – сервіс Dynamic Currency Conversion (DCC). Торговець має право виконати операцію на зазначених умовах тільки після попередньої отриманої згоди клієнта при цьому самим торговцем визначається курс обміну. 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 цьому разі, якщо Поточний рахунок з використанням ПК було відкрито в гривні, то здійснюватиметься списання суми операції за комерційним курсом Банку та стягнення комісії Банку за обмін валюти.**

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

**6.** У разі виїзду за кордон, до країн списку підвищеного ризику, чи наміру розрахуватись в мережі «INTERNET» на сайті зазначених країн, слід телефонним повідомленням в Контактний центр Банку зняти заборону для розрахунків платіжною карткою (отримання готівкових коштів) в цих країнах. Відновлення заборони здійснюється за телефонним повідомленням власника Поточного рахунку з використанням ПК. Список країн підвищеного ризику для здійснення операцій з використанням платіжних карток розміщується на Офіційному сайті Банку.

## **7. Вилучення ПК.**

**7.1.** ПК може бути вилучена працівниками уповноваженого підприємства, в якому Ви маєте бажання розрахуватися за допомогою ПК. Працівник повинен пояснити причину вилучення ПК. Як правило, такою

причиною є відповідне розпорядження Банку.

- 7.2. Якщо банкомат, через який Ви збирались отримати готівкові кошти, ПК Вам не повернув, це відбувається при невірному вводі ПІН-коду, при вилученні ПК на вимогу Банку або при несправності банкомату. У цьому випадку Вам необхідно терміново зв'язатись з Банком за номером: 0(800)500686; (044)5851487.

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

- 8.1. Якщо Ваша ПК втрачена або вкрадена, Вам необхідно терміново повідомити про це Банк зателефонувавши до служби підтримки Контактного центру Банку 0(800)500686; (044)5851487 або за заявою звернувшись до відділення Банку.
- 8.2. 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 протягом 48 годин.
- 8.3. Чим швидше Ви повідомите Банк про втрату або крадіжку ПК, тим менша ймовірність, що хтось без Вашого відома буде користуватися Вашими коштами.
- 8.4. Якщо заявлена як втрачена або вкрадена ПК буде Вами знайдена, Ви зобов'язані терміново повідомити про це Банк зателефонувавши до служби підтримки Контактного центру Банку 0(800)500686; (044)5851487 або за заявою звернувшись до відділення Банку.
- 8.5. Незалежно від обставин втрати чи крадіжки ПК за видачу кожної нової ПК ви повинні сплатити відповідну комісійну винагороду, якщо така передбачена Тарифами.

## **9. Правила зберігання ПК.**

Дотримуйтесь елементарних правил зберігання ПК:

- а) не залишайте ПК біля відкритого полум'я;
- б) не залишайте ПК біля побутових, електромагнітних і магнітних випромінювань (особливо мобільних телефонів, магнітних замків тощо) або інших приладів, а також тримайте її окремо від джерел тепла, 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;
- е) не залишайте ПК в салоні автомобіля на довгий час (зміна температур може призвести до її пошкодження).