

# Правила користування платіжними картками АТ «СПБ»

Наступні положення регулюють порядок отримання карток міжнародної платіжної системи MasterCard WorldWide і правила користування ними.

## 1. Загальні положення

- 1.1. Держатель отримує Картку, емітовану на його ім'я, та ПНН-конверт на підставі паспорту або іншого документа, що посвідчує його особу. Держатель Основної картки має право отримувати Додаткові картки, емітовані на ім'я Довірених осіб.
- 1.2. Емітовані картки є власністю Банку і мають бути повернені до Банку за його першою вимогою.
- 1.3. Банк має право призупинити або призупинити дію Картки, а також відмовити у її поновленні, заміні або видачі нової Картки.

## 2. Держатель повинен:

- 2.1. Проставити свій підпис на Картці на спеціальній стрічці для підпису при отриманні Картки.
- 2.2. Зберігати свій ПНН-код в таємниці та піклуватися про те, щоб картка та ПНН-код зберігалися окремо одне від одного. Не записувати ПНН-код на картці (навіть у зміненій формі).
- 2.3. негайно сповіщати Банк про факти втрати або крадіжки Картки, або, якщо ПНН-код став відомим іншим особам, для її блокування.
- 2.4. Не передавати Картку у користування іншим особам.
- 2.5. Надавати Банку інформацію (письмово) щодо змін у своїх паспортних даних, зміни адреси, місця роботи, контактних телефонів, тощо.
- 2.6. Держатель Основної картки бере на себе зобов'язання за всіма операціями, що пов'язані з використанням Основної та Додаткових карток.

## 3. Термін дії Картки:

- 3.1. На Картці вказана гранична дата (місяць та рік) дії Картки. Останнім днем дії Картки є останній календарний день зазначеного місяця.
- 3.2. Держатель повинен повернути в Банк Основну та Додаткові картки протягом 30 днів після закінчення терміну її (їх) дії.
- 3.3. Поновлена Картка дає можливість Держателю негайно користуватися коштами на Картковому рахунку.
- 3.4. Картка не може використовуватися, коли закінчився термін її дії, або коли дію Картки призупинено Банком.

## 4. Картковий рахунок

- 4.1. Для обліку коштів (в тому числі зарахованих пенсій та/або грошової допомоги), якими користується Держатель за допомогою Картки, Банк відкриває Клієнту Картковий рахунок. Кошти на Картковий рахунок можуть бути внесені готівкою або перераховані з іншого рахунку.
- 4.2. Внесення готівкових коштів на Картковий рахунок здійснюється власником рахунку або Довіреними особами з урахуванням обмежень, передбачених з чинним законодавством.

## 5. Призначення та використання

- 5.1. Картка надає можливість отримувати готівку в Україні в касах банків, пунктах видачі готівки та в банкоматах на території України, а також здійснювати оплату товарів та послуг у підприємствах торгівлі та сервісу на території України. За межами України Картка надає можливість отримувати готівку в місцевій валюті країни в касах банків, пунктах видачі готівки та в банкоматах, а також здійснювати оплату товарів та послуг у підприємствах торгівлі та сервісу на території країни перебування Держателя.
- 5.2. Видача за Карткою готівки через банкомати в межах України здійснюється в гривнях.
- 5.3. ПНН-конверт, отриманий до Картки, містить інформацію про секретний ПНН-код, який застосовується для користування Карткою в банкоматах (АТМ) або в ПОС-терміналах. ПНН-код не може бути оголошений при здійсненні операції – Держатель має особисто вводити ПНН-код на ПНН-клавіатурі технічного пристрою. ПНН-код може бути автоматично змінений при перевипуску (поновленні) Картки.
- 5.4. При отриманні готівкових коштів, касир має право вимагати документи, які підтверджують особу Держателя (паспорт або інше посвідчення особи). При цьому формується документ, що підтверджує операцію – чек. Держатель повинен перевірити усі реквізити чека, а саме: дату, суму, валюту. Держатель підписує чек, тим самим підтверджує точність рахунку, правильність вказаної суми і дає розпорядження на сплату рахунку. Підпис на чеку має відповідати підпису на картці. Один примірник чека надається Держателю як підтвердження здійсненої операції.
- 5.5. Держатель повинен вимагати, щоб усі дії з Карткою виконувалися у його присутності.
- 5.6. При купівлі товарів, оплаті послуг по телефону, пошті або через мережу Internet з використанням Картки, Держатель здійснює операцію, зазначаючи своє ім'я, номер Картки, термін її дії, інше, підтверджуючи цим здійснення операції. Оголошення таких даних незахищеними каналами зв'язку (наприклад, Internet, інше) у подальшому може призвести до несанкціонованого використання Картки. Держатель несе відповідальність за розголошення реквізитів Картки, які дають можливість здійснення операцій за Картковим рахунком без фізичного застосування Картки.
- 5.7. Якщо при перевірці Картки, касир отримує відповідь від служби Клієнтської підтримки "вилучити картку", Картка Клієнту не повертається. Картка має бути надрізана у присутності Держателя для уникнення можливості її подальшого використання іншими особами. Держатель зобов'язується отримати розписку у касира про вилучення Картки та проінформувати Банк про факт вилучення.
- 5.8. Банк рекомендує зберігати копії всіх чеків, які одержані Держателями як підтвердження оплати Карткою товарів та послуг, або як підтвердження факту відмови операції. Зберігання цих документів буде гарантією від помилок при списанні коштів з Карткового рахунку.
- 5.9. Для зняття готівкових коштів в банкоматі використовується меню команд банкомату. Держатель має чітко виконувати усі інструкції, які з'являються на моніторі банкомату.
- 5.10. При користуванні банкоматом Держатель повинен переконатися, що ПНН-клавіатура та картоприймач не містять сторонніх елементів та відповідають зображенням, які відображаються на екрані банкомату (за наявності). У разі виявлення відмінностей необхідно повідомити про це службу Клієнтської підтримки (п. 7 Правил). У таких випадках користуватися банкоматом категорично забороняється.
- 5.11. У банкоматах встановлено обмеження часу для того, щоб забрати гроші та Картку після їх видачі (декілька секунд). По закінченні цього терміну Картка та/або гроші можуть бути затримані банкоматом. У випадку затримання грошей необхідно звернутися до Банку для врегулювання стану Карткового рахунку. З питань повернення Картки, затриманої банкоматом, можна звернутися за телефонами, які вказані на банкоматі. Якщо такі телефони не вказані, необхідно звернутися до Банку. Банк повертає Картку Держателю або випускає іншу в залежності від причини затримання Картки.
- 5.12. Банк призупиняє дію Картки, якщо при виконанні операції тричі введено невірний ПНН-код (можливе також затримання Картки банкоматом іншого банку). Для поновлення дії Картки у цьому випадку необхідно звернутися до служби Клієнтської підтримки (див. розділ 7).

## **6. Оскарження операцій**

- 6.1.** У випадках нестандартних ситуацій, коли банкомат видає гроші у сумі, що не відповідає сумі, яку Держатель замовляв для отримання, або у інших випадках, коли з Карткового рахунка списано (зараховано) суму, що не відповідає сумі операції, необхідно звернутися до Банку та оформити заяву, вказати усі обставини операції та додати копію чеку. Після проведення Банком детальний аналіз ситуації, проведення претензійної роботи з банком-еквайром (якщо оскаржується операція, проведена у банкоматі/підприємстві, що обслуговується іншим банком), стан Карткового рахунку буде врегульовано у відповідності до отриманої інформації щодо виконаних операцій.
- 6.2.** Скарги стосовно щомісячних виписок, повинні бути подані в письмовій формі в Банк не пізніше 10-го числа місяця, наступного за звітним. Якщо це не було зроблено, виписка вважається схваленою Клієнтом.

## **7. Цілодобова служба Клієнтської підтримки**

- 7.1.** При виникненні питань щодо операцій з використанням Картки (відмова у проведенні операції, блокування дії Картки, інше) Держатель може звертатися до Банку за телефонами цілодобової служби Клієнтської підтримки: **0-800-505-555 (безкоштовний для дзвінків зі стаціонарних телефонів на території України), (+38 044) 290-93-10.**
- 7.2.** З метою точної ідентифікації особи, що телефонує, Держатель має надати необхідну інформацію оператору Клієнтської підтримки, а саме: номер Картки або Карткового рахунку, паспортні дані, секретне слово-пароль, та іншу інформацію, що вказується у Заяві при відкритті Карткового рахунку, і що може бути запитана оператором (ПІН-код та код CVC оператором не запитуються та не підлягають розголошенню). Оператор має право відмовити в наданні інформації/послуги, якщо надані Держателем на його вимогу персональні дані і секретне слово-пароль не співпадають із вказаними у Заяві.

## **8. Авторизаційні ліміти**

- 8.1.** З метою обмеження ризиків несанкціонованого доступу до Карткового рахунку, платіжною системою та Банком встановлюються обмеження (авторизаційні ліміти) на операції з Карткою. Авторизаційні ліміти визначають максимальну загальну суму та кількість операцій, яку дозволяється здійснювати Держателю з використанням Картки протягом певного періоду (місяця, доби).
- 8.2.** Держатель Основної картки (власник Карткового рахунку) може змінити (зменшити, збільшити, скасувати) стандартні обмеження (авторизаційні ліміти) за своєю Карткою та/або Додатковими картками. Зміна авторизаційних лімітів ернутися за телефоном до Клієнтської підтримки (див. розділ 7).

## **9. Послуга "SMS-інформування"**

- 9.1.** Ще одним заходом щодо обмеження ризиків несанкціонованого використання Картки є послуга SMS-інформування.
- 9.2.** Банк не несе відповідальність за затримку доставки повідомлення Держателю, що виникла не з вини Банку (відключений телефон, відсутність зони покриття оператором, черговість доставки, інше).
- 9.3.** При зміні номерів мобільного телефону або бажанні Держателя відмовитися від даної послуги, до Банку подається письмова заява. Банк виконує дане розпорядження Держателя протягом 1 доби.

## **10. Втрата Картки або ПІН-коду, блокування дії Картки**

- 10.1.** Про втрату чи викрадення Картки Держатель повинен негайно повідомити Банк, зателефонувавши до служби Клієнтської підтримки (див. розділ 7).