

## **ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ MasterCard від АТ «КРИСТАЛБАНК»**

### **Загальні положення**

Картка MasterCard від АТ «КРИСТАЛБАНК» призначена для безготівкової оплати товарів та послуг і отримання готівкових коштів у банкоматах та касах банків. Дотримуючись наведених нижче правил та заходів безпеки, Ви уникнете багатьох непорозумінь, пов'язаних із користуванням платіжною картою.

- Одержавши платіжну картку, проставте свій підпис кульковою ручкою на спеціальній смужці, що знаходиться на її зворотному боці картки.
- Картка залишається дійсною до закінчення останнього дня місяця року, який зазначено на її лицьовій стороні.
- За 14 днів до закінчення строку дії платіжної картки необхідно звернутися до Банку для її перевипуску та обміну.
- Уважно вивчіть тарифи, умови Правил, договору та правила користування платіжною картою. При користуванні картою дотримуйтесь умов Правил, договору та наданих рекомендацій.
- Операції оплати та отримання готівкових коштів здійснюються в межах доступної на Вашому поточному рахунку суми.
- Місця прийому платіжних карток для оплати товарів та послуг і видачі готівки зазвичай позначені логотипом MasterCard.
- Для контролю за рухом грошових коштів по Вашому поточному рахунку радимо не відмовлятися від послуги SMS-сервісу.
- Обов'язково отримуйте в Банку або електронною поштою та ретельно перевіряйте щомісячну виписку про операції за рахунком.
- Зберігайте чеки за операціями щонайменше до моменту отримання від Банку виписки про стан поточного рахунку.
- У випадку незгоди з операціями, відображеними у виписці, негайно зверніться до Банку з письмовою заявою. Майте на увазі, що термін оскарження операцій обмежено правилами платіжної системи.
- У випадку виникнення будь-яких питань стосовно операцій із використанням картки та за консультацією стосовно додаткових послуг Банку звертайтеся до Контакт-Центру Банку за телефоном +380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99.
- Ніколи не відповідайте на запити, отримані електронною поштою, поштою, по телефону (SMS), та не повідомляйте реквізити Вашої платіжної картки чи Ваші персональні дані. Не використовуйте наданих посилань на будь-які веб-сайти, навіть якщо це начебто посилання на веб-сайт Вашого банку – це намагання отримати Ваші персональні дані в шахрайський спосіб. Якщо Ви отримали такий запит, ні в якому разі не відповідайте на нього та негайно зверніться до Банку.

### **Використання ПІН-коду**

- Персональний ідентифікаційний номер (ПІН) – це чотиризначний код, який власник платіжної картки отримує в спеціальному закритому конверті.
- ПІН використовується:
  - при отриманні готівкових коштів у банкоматах – вводиться безпосередньо на клавіатурі самого банкомату;
  - при отриманні готівкових коштів у касах банків – вводиться безпосередньо на спеціальному пристрої (ПІН-паді), що розташований у касовому вікні;

- при операціях оплати - вводиться безпосередньо на ПОС-терміналі або ПІН-паді.
- Ніколи не записуйте свій ПІН – запам'ятайте його. Якщо Ви все ж таки вирішили його записати, не зберігайте запис у гаманці. Ні в якому разі не записуйте ПІН на самій картці, а також не зберігайте платіжну картку та ПІН разом.
- Нікому не передавайте картку та не розголошуйте ПІН (в т.ч. родичам, співробітникам банків та правоохоронних органів, касирам підприємств торгівлі та сервісу) – це гарантія безпеки Ваших коштів.
- Якщо Ви хочете надати комусь із Ваших близьких доступ до свого поточного рахунку, замовте додаткову картку на його/її ім'я.

### **Правила користування банкоматом**

- Користуйтеся банкоматами, встановленими у відділеннях банків, а також добре освітлених та багатолюдних місцях.
- Приготуйте картку заздалегідь – намагайтеся не витратити часу біля банкомату на пошук картки в гаманці.
- Якщо Ви помітили будь-які зовнішні ознаки несправності банкомату, виявили поруч із ним або на ньому підозрілі пристрої, негайно сповістіть про це Банк і скористайтесь іншим банкоматом.
- Переконайтеся, що люди, які стоять за Вами в черзі до банкомату, не мають можливості підглянути Ваш ПІН.
- Для зняття готівки із платіжної картки в банкоматі, необхідно правильно ввести ПІН. Після трьох невдалих спроб введення ПІН-коду картка блокується й може бути вилучена банкоматом.
- Банкомат може вилучити картку з наступних причин:
  - через триразове введення невірного ПІН-коду;
  - через закінчення терміну дії картки;
  - через технічні несправності або збої банкомату;
  - через знаходження картки в стоп-списку та ін.
- У разі вилучення картки банкоматом необхідно відразу заблокувати картку, звернувшись до служби клієнтської підтримки Банку.
- Не відволікайтеся під час зняття готівки – заберіть гроші та картку відразу після їхньої видачі. Якщо Ви вчасно не заберете гроші та картку, через 20 секунд вони будуть вилучені банкоматом.

### **Використання картки для оплати товарів/послуг та зняття готівки у касах банків.**

- Вимагайте, щоб операції із платіжною карткою здійснювалися у Вашій присутності.
- При використанні картки для оплати товарів і послуг чи отримання готівки в касі банку, перш ніж підписати чек про здійснення операції, перевірте чи вірно зазначено суму, валюту й дату операції, тому ще чек є підставою для списання коштів із Вашого поточного рахунку. Після проведення операції Ви повинні одержати копію оформленого чека.
- Вимагайте знищення неправильно оформлених чеків у Вашій присутності.
- Отримання готівки в касах банків здійснюється відповідно до вимог законодавства України.
- Підприємства, що приймають картки для оплати товарів чи послуг, можуть вимагати від Вас пред'явлення паспорта чи іншого документа, що засвідчує особу, для ідентифікації Вас як законного власника картки.
- Якщо товар повернутий або послуга не надана в повному обсязі, Ви повинні самостійно звернутися до підприємства, у якому був придбаний товар/надана послуга. Працівник підприємства торгівлі/сервісу повинен надати Вам чек про повернення коштів на поточний рахунок на відповідну суму. Як правило, кошти зараховуються на Ваш поточний рахунок впродовж двох тижнів.

### **Використання картки для оплати товарів та послуг у мережі Інтернет.**

- Відкрийте окрему картку для оплати товарів та послуг у мережі Інтернет та зраховуйте на неї необхідні кошти безпосередньо перед здійсненням платіжної операції.
- На деяких сайтах потрібна реєстрація платіжної картки для здійснення платежів по ній. Для цього по деяким карткам Банку необхідно відкрити можливість здійснення операцій в Інтернеті звернувшись до Контакт- Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99**.
- Здійснюйте покупки на сайтах, у надійності яких Ви впевнені. Для перевірки репутації веб-сайту зверніть увагу на наявність наступної інформації:
  - *правила захисту конфіденційної інформації* – веб-сайт, що заслуговує на довіру, завжди розміщує інформацію про правила, які гарантують клієнтам захист персональних даних при здійсненні on-line операцій;
  - *інформація про замовлення* – переконайтесь, що Вам відомо всю інформацію про здійснене замовлення, у тому числі дату доставки, гарантійні зобов'язання та правила відмови від товару;
  - *інформація про магазин* – переконайтесь, що Вам відома поштова адреса фірми та номери її телефонів;
- Не використовуйте картку на сайтах без кодування даних. Адреса сайту повинна починатися з «https», а не з «http».
- Не слід вводити дані ПК на веб-сайтах, які пропонують участь у різноманітних акціях з подальшою виплатою нагороди на ПК, так як вони створені для незаконного збору інформації та подальшого шахрайського використання.
- Ні в якому разі не використовуйте ПІН-код при здійсненні операцій у мережі Інтернет.
- Використовуйте ліцензійне програмне забезпечення.
- Надавайте перевагу веб-сайтам, на яких номер картки та інша конфіденційна інформація при вводі замінюється на «\*»або інший символ заміни.
- У разі необхідності зміни добових лімітів по сумі і по кількості операцій - держателю платіжної картки необхідно звернутися до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99**.

#### **Дії при втраті або крадіжці картки**

- У випадку втрати або крадіжки картки необхідно негайно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99** і заблокувати картку. Зробіть так, щоб номер телефону клієнтської підтримки завжди був у Вас під рукою.
- У разі якщо реквізити платіжної картки стали відомі третім особам необхідно звернутись до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99** з метою блокування картки та до відділення Банку з метою перевипуску картки.
- У випадку втрати або крадіжки картки Ви несете повну фінансову відповідальність по всіх операціях, здійснених із використанням втраченої картки, до моменту її блокування.
- Для випуску нової картки зверніться до Банку з відповідною заявою.

#### **Підключення до СМС-сервісу**

Всі картки Банку підключаються до СМС-сервісу за номером телефону вказаним в анкеті, крім випадків відмови Клієнта від послуг СМС-сервісу.

#### **Реквізити для поповнення платіжної картки зовнішнім платежем**

Назва Банку: АТ «КРИСТАЛБАНК»

МФО Банку: 339050

П.І.Б. Клієнта

Ідентифікаційний код Клієнта

Розрахунковий рахунок: 2620\*

- \*Повний номер рахунку 2620 клієнти можуть дізнатися за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99**, у відділенні Банку.

### **Обмеження на проведення операцій в мережі Інтернет та за кордоном.**

- З метою мінімізації ризиків несанкціонованого використання платіжних карток, проведення операцій в мережі Інтернет і за кордоном за деякими картками Банку в базових налаштуваннях не передбачено.
- У разі потреби здійснення операції за платіжною картою в мережі Інтернет держателю платіжної картки необхідно звернутися до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99**.
- У разі виїзду Клієнта за кордон в країни, де розрахунок за картою закритий відповідно до нижченаведеної інформації - Клієнту необхідно завчасно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95 та/або 0 800 50-55-99** та відкрити розрахунок у будь-якій країні.
- За всіма платіжними картками Банку здійснюється цілодобовий моніторинг операцій у режимі реального часу з метою виявлення підозрілих операцій, у зв'язку з цим можливе блокування Вашої платіжної картки за ініціативою Банку.
- Для Вашої безпеки Банк заблокував проведення операцій в країнах підвищеного ризику. Для того, щоб змінити налаштування, а саме розблокувати можливість проведення операцій в країнах з підвищеним ризиком необхідно зателефонувати до Контакт-Центру Банку за телефоном **+380 44 590-45-95**.
- Звертайте будь-ласка особливу увагу та пильність, щодо дотримання правил користування платіжною картою під час проведення операцій в країнах підвищеного ризику.
- **Вищевказані обмеження на проведення операцій та процедура їх зміни відносяться до операцій, які проводяться на території країн підвищеного ризику, в національній валюті країни. Дотримання наших рекомендацій зробить для Вас використання платіжної картки зручним та безпечним.**

### **Нестандартні ситуації при знятті готівки.**

- При необхідності отримання більшої суми, ніж це технічно можливо для однієї операції з використанням ПК, по закінченню операції по видачі готівки потрібно повторити цю операцію необхідну кількість разів;
- Банкомат може видати суму, кратну мінімальній завантаженій в Банкомат купюрі;
- У разі виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою Банкомату, видачею невірних купюр, видачі Банкоматом невірної суми, необхідно звертатися до Контакт-Центру або у Відділення Банку.
- У разі необхідності отримати готівкові кошти із свого поточного рахунку, операції за яким здійснюються з використанням електронного платіжного засобу без фізичної наявності ПК (наприклад, ПК втрачена, викрадена, закінчився строк дії ПК тощо), до поточного рахунку, операції за яким здійснюються з використанням електронного платіжного засобу Клієнта може бути випущена «термінова» Неперсоніфікована ПК. Для цього Клієнту необхідно звернутись до Відділення Банку з паспортом або документом, що його замінює і реєстраційним номером облікової картки платника податків (ідентифікаційним номером) та заповнити відповідну заяву. ПК буде надана Банком одразу при зверненні Клієнта.

### **Повернення банком затриманих банкоматом ПК.**

- ПК може бути вилучена банкоматом, якщо три рази поспіль введено невірний ПІН (незалежно від місця вводу), при закінченні терміну дії ПК, в результаті пошкодження платіжної картки, перевищення ліміту очікування банкомату.
- Якщо банкомат вилучив ПК необхідно зв'язатись з обслуговуючим даний банкомат Банком-еквайром за телефонами, які вказані на банкоматі та діяти у відповідності до їх внутрішніх процедур або замовити нову картку у Відділенні, де відкривався рахунок.

- Банк повертає ПК його держателю після того, як працівник Банку ідентифікував держателя по пред'явленому паспорту (або іншому документу, що його замінює).

### **Шахрайство по картках.**

- **Якщо Вам телефонують невідомі особи (шахраї)** та/або запрограмовані ними роботи (за допомогою систем зовнішніх інтерактивних голосових відповідей IVR) на Ваш мобільний телефон, називаючись працівниками банку (служби безпеки, служби моніторингу, контакт-центру тощо), з вимогою провести «ідентифікацію», надати/підтвердити дані Вашої картки, логін/пароль від «Інтернет-банкінгу», які необхідні для здійснення платежу та/ або надати будь-які інші Ваші персональні дані, рекомендуємо **негайно припинити таку розмову**.
- Якщо Ви надали шахраям дані своєї платіжної картки, необхідно **негайно** звернутись до Контакт-центру Банку, (номери телефонів є на зворотному боці платіжної картки), та здійснити її блокування.

### **Надзвичайні ситуації при використанні ПК.**

- Терміновий випуск карти з ініціативи Держателя.
- Отримання готівкових коштів за кордоном у сервісних центрах міжнародних платіжних систем в разі втрати/викрадення карти.
- Надання МПС документів, що підтверджуючих документів щодо успішної операції у разі виникнення спірних транзакцій.

### **Спирні списання по картках.**

- У випадку виникнення будь-яких питань стосовно операцій із використанням карти Держателю необхідно звернутись до Контакт-Центру Банку за телефоном (044) 590- 45-95 та/або 0 800 50-55-99.
- У разі виникнення спірних транзакцій (не підтвердження/оскарження операції, не доотримання суми після зняття коштів внаслідок збою в роботі АТМ, та ін.) необхідно звернутись до Відділення Банку для складання відповідної заяви, яка буде розглянута у встановлений Банком термін.
- Банк залишає за собою право без попереднього попередження Держателя обмежувати право користування картою і поточним рахунком, операції за яким здійснюються з використанням електронного платіжного засобу у випадку, якщо Держателем платіжної картки порушено умови та/чи Правил, а також при виявленні під час проведення Банком моніторингу операцій з картою, які мають ознаки шахрайських дій.
- При отриманні Банком повідомлення про можливість компрометації картки (втрати її даних) Банк рекомендує Держателю здійснити перевипуск скомпрометованої картки безкоштовно з метою мінімізації ризиків її (скомпрометованої картки) несанкціонованого використання.

**Застереження:** У випадку усної чи письмової відмови Держателя скомпрометованої картки від її перевипуску, Банк в подальшому не несе відповідальності за несанкціоновані операції по такій карті та має право не розглядати рекламації клієнтів щодо несанкціонованого використання картки третіми особами.