

Правила користування Карткою

Терміни, визначення та скорочення

| | |
|---------------------------------------|--|
| Авторизація | процедура одержання дозволу на проведення Операції/Переказу з використанням Картки. |
| Банк | юридична особа АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СБЕРБАНК» (скорочене найменування: АТ «СБЕРБАНК»). |
| Банкомат | банківський автомат самообслуговування, програмно-технічний комплекс, що надає можливість держателю Картки здійснити самообслуговування за Операціями з отримання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні Рахунки, отримання інформації щодо стану Рахунку, а також виконувати інші Операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу. |
| Верифікація Клієнта | заходи, що вживаються суб'єктом первинного фінансового моніторингу з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих суб'єктом первинного фінансового моніторингу ідентифікаційних даних та/або з метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність. |
| Ідентифікація в Контакт-центрі | процедура встановлення наявності конкретного Клієнта в базах даних Банку (програмному забезпеченні Банку) на підставі отриманих від Клієнта/Держателя відомостей. |
| Втрата Картки | загублення Картки Держателем та/або незаконне заволодіння Карткою третіми особами (зокрема, крадіжка). |
| ДБО | Договір банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Сбербанк». Чинна редакція ДБО оприлюднена на Сайті Банку та доступна для ознайомлення . |
| Держатель | фізична особа, яка на законних підставах використовує Картку для ініціювання переказу коштів з Поточного рахунку з карткою або здійснює інші Операції із використанням Картки. Держателями можуть бути Клієнт та Довірена особа. |
| Картка | <p>електронний платіжний засіб у вигляді емітованої Банком у встановленому Законодавством порядку пластикової або іншого виду картки, яка використовується для здійснення Операцій, а також інших Операцій, передбачених відповідним Договором про надання послуг. Картка є власністю Банку та надається відповідному Держателю у користування відповідно до ДБО та Договору банківського рахунку з карткою або Договору про пакетне обслуговування.</p> <p>Термін «Картка» використовується при одночасному згадуванні Основних карток і Додаткових карток як у однині, так і у множині.</p> <p>Термін «Картка» використовується також у випадках, коли мається на увазі будь-яка Картка: або Основна картка, або Додаткова картка.</p> <p>Види Карток:</p> <p>Основна картка – Картка, що випущена Банком на ім'я Клієнта при відкритті Поточного рахунку з карткою.</p> <p>Додаткова картка – Картка, що випущена Банком на підставі відповідного письмового документу від Клієнта встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової картки на ім'я Клієнта або Довіреної</p> |

| | |
|---|--|
| | особи та має спільний з Основною картою Клієнта Рахунок та Витратний ліміт. |
| Картка Contactless (PayPass/PayWave) | Картка Банку з безконтактним чіпом, яка може використовуватися Клієнтом для оплати товару(-ів) та/або послуг(-и), що купується у Торговця, без контакту такої картки з Платіжним терміналом, який підтримує технологію Contactless (PayPass/PayWave). Технологія Contactless (PayPass/PayWave) реалізована у вигляді програмно-технічного комплексу, який дозволяє Клієнту здійснювати операції з оплати покупки у Торговця без контакту Картки Contactless (PayPass/PayWave) з Платіжним терміналом, який підтримує вищезазначену технологію. |
| Картка VISA Virtual | Картка спеціального дизайну (на ній відсутні магнітна стрічка, чіп та полоса для підпису, логотип Платіжної системи; присутній надпис латинськими літерами "For Internet Use Only" та "VISA Virtual"), яка використовується для здійснення розрахунків за товари та послуги в мережі Інтернет. |
| Картка Visa Classic Virtual | Неперсоніфікована Картка, випущена через Платіжний портал Банку що дозволяє здійснювати платежі в мережі Інтернет, а також знімати готівкові кошти або розраховуватись в торгово-сервісній мережі за умови токенизації (цифрового представлення) Картки в сервісах Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay тощо. |
| Квитанція Платіжного терміналу/Чек Банкомату | паперовий документ, який друкується Платіжним терміналом/Банкоматом та містить інформацію щодо проведеної Операції з використанням Картки згідно з Законодавством та правилами Платіжних систем. |
| Кодове слово | секретне слово, яке використовується для Аутентифікації Клієнта/Держателя Картки при його зверненні до Банку по телефону Контакт-центру. Кодове слово зазначається Клієнтом в опитувальнику фізичної особи та/або документі, встановленій Банком форми щодо відкриття та обслуговування Поточного рахунку з картою. Кодове слово, зазначене в опитувальнику фізичної особи та/або документі встановленій Банком форми щодо відкриття та обслуговування Поточного рахунку з картою Клієнта можуть відрізнитися. При випуску Додаткової Картки Довірена особа зазначає власне Кодове слово в документі встановленій Банком форми щодо випуску Додаткової Картки для можливості управління Додатковою картою. |
| Ліміт активності | обмеження на кількість та суму Операцій по Картці в певний період часу. Ліміти активності встановлюються Банком з метою безпеки проведення розрахунків за Операціями з використанням Картки. |
| Мобільний додаток Apple Pay/Google Pay/або GarminPay (або Мобільний додаток) | програмний мобільний додаток, який встановлюється на мобільний пристрій, що підтримує мобільний додаток, що забезпечує переказ грошових коштів відповідно до порядку здійснення платежів з використанням сервісу Apple Pay /Google Pay /Garmin Pay. |
| Мобільний пристрій | смартфон, планшет, смарт-годинник або інший пристрій на платформі Android або iOS. |
| Миттєва картка | Картка, на лицьовому боці якої не зазначене ім'я та прізвище Клієнта; видається Клієнту в день звернення його до Банку з метою отримання Картки. |
| Операція | для Поточних рахунків з картою: дія, ініційована Держателем, з внесення або зняття готівки з Поточного рахунку з картою, здійснення розрахунків у безготівковій формі з використанням Картки за Поточним рахунком з картою та/або інші дії з використанням Картки або її реквізитів, в тому числі, за допомогою каналів Дистанційного обслуговування, вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Поточний рахунок з картою; для інших Рахунків: дія, що не суперечить Законодавству, ініційована Клієнтом або Довіреною особою, направлена на розпорядження коштами, які знаходяться на відповідному Рахунку, в тому числі, за допомогою Платіжного порталу; для всіх Рахунків: дія, ініційована Банком для погашення будь-якої заборгованості Клієнта |

| | |
|---|---|
| | перед Банком, в тому числі шляхом Договірному списання. За текстом Правил користування картою можливе написання з маленької літери. |
| Пакети Преміальних Послуг Visa в Аеропортах | преміальні послуги для пасажирів, що пропонуються Клієнтам-держателям карток Visa, які відповідають встановленим критеріям та є учасниками програми. |
| Постачальник Послуг | означає третю особу, що надає Клієнту актуальні послуги в Аеропортах для пасажирів |
| Претензія | заява Клієнта щодо опротестування Спірних операцій. Письмова претензія – підписана Клієнтом письмова заява щодо опротестування Спірних операцій встановленої Банком форми. Усна претензія – звернення Клієнта до Контакт-центру з усною заявою щодо опротестування операцій, які виникли в результаті виконання Операцій з Картою. Клієнт має право звернутись з Усною претензією до Контакт-центру або з Письмовою претензією у відділення Банку. Використання термінів «Письмова претензія» та «Усна претензія» не має на увазі обов'язкове досудове врегулювання спорів в порядку, передбаченому Законодавством. |
| Провайдер | постачальник послуг зв'язку (інтернет провайдер, оператор мобільного зв'язку тощо). |
| ПІН | (персональний ідентифікаційний номер) відомий лише Держателю набір цифр, потрібний для його ідентифікації та аутентифікації під час здійснення Операції з використанням Картки. Всі Операції, які здійснені із застосуванням ПІН, безумовно вважаються такими, що виконані Держателем особисто. |
| Сайт Банку | офіційний власний веб-сайт Банку, що розміщений за посиланням https://www.sbrf.com.ua/ . |
| Сервіс Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay (або Сервіс мобільних платежів) | сервіс мобільних платежів, розроблений компаніями Apple/Google/Garmin, який дозволяє здійснювати розрахунки за товари та послуги за допомогою мобільного пристрою, який має технологію бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії (NFC). |
| Сліп | паперовий документ, який підтверджує здійснення Операції з використанням Картки й містить набір даних щодо цієї Операції та відбиток реквізитів Картки. |
| Стоп-список | перелік Карток, складений за певними їх реквізитами, за якими припинено проведення Операцій. |
| Спірні Операції | Операції, за якими відбулося списання коштів, що підтверджується Випискою по Рахунку (крім Операцій з поповнення Поточного рахунку з картою через Банкомат Банку), здійснення яких опротестовується Держателем згідно з процедурою, встановленою правилами відповідної Платіжної системи. |
| Цифрова картка | цифрове представлення картки, яке формується за фактом реєстрації Картки в Мобільному додатку на Мобільному пристрої і зберігається в зашифрованому вигляді у захищеному сховищі Мобільного додатку Apple Pay/Google Pay або Garmin Pay. |
| LoungeKey | сервіс міжнародних платіжних систем Visa International та MasterCard Worldwide, який надає можливість відвідувати лаунж-зали міжнародних аеропортів Клієнту власнику Картки Visa Platinum, Visa Signature, Visa Infinite, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite та/або його гостю (особі, яка відвідує лаунж залу у супроводі Клієнта) з оплатою за допомогою Картки Клієнта в момент входу до лаунж зали. |
| Тарифи | документ, у якому зазначається перелік Послуг Банку, розмір комісійної винагороди Банку за надання таких Послуг та інша інформація. Тарифи затверджуються відповідним колегіальним органом Банку, розміщуються |

| | |
|---------------------------|--|
| | на Сайті Банку та є невід'ємною частиною ДБО. Клієнт сплачує Послуги Банку згідно з Тарифами, чинними на момент здійснення відповідної Операції, надання відповідної Послуги, якщо інше прямо не передбачене Договором про надання послуг або відповідним підрозділом ДБО. |
| Технологія Look up | тип Аутентифікації, що застосовується у випадку, коли картка Клієнта не підтримує технології 3D Secure та полягає у проведенні Авторизації по Картці Клієнта на суму від 0 до 1 гривні, та подальшому отриманні Клієнтом через обраний ним спосіб повідомлення за Авторизаціями по його картці одноразового цифровий пароллю, необхідного для підтвердження Переказу. |
| Торговець | суб'єкт господарювання, який відповідно до договору з банком-еквайром приймає до обслуговування Картки з метою проведення оплати вартості товарів чи послуг. |
| Цифрова картка | цифрове представлення картки, яке формується за фактом реєстрації Картки в Мобільному додатку на Мобільному пристрої і зберігається в зашифрованому вигляді у захищеному сховищі Мобільного додатку Apple Pay/Google Pay або Garmin Pay. |
| 3D Secure | технологія, яка забезпечує додатковий рівень безпеки шляхом електронної ідентифікації Держателя при здійсненні Операцій з купівлі товарів/послуг через мережу Інтернет або (при ініціюванні Переказу через Платіжний портал) протокол обробки операцій/переказів, розроблений МПС, призначений для забезпечення додаткової безпеки операцій/переказів, що здійснюються з використанням платіжних карток у мережі Інтернет. Зазначений протокол має назву Verified by Visa у термінології МПС Visa International та MasterCard SecureCode у термінології МПС MasterCard International. В рамках даної технології здійснюється Аутентифікація на сервері Банку-емітента Клієнта, який є держателем Картки, який ініціює Переказ в режимі реального часу у Закритій зоні ПП, з обов'язковою генерацією одноразового цифрового пароля відповідно до стандартів кожної такої МПС, необхідного для підтвердження Переказу. |
| CVV2, CVC2 | тризначний код безпеки, який надрукований на зворотній стороні Картки у спеціально відведеному місці і використовується як додатковий захист від підробки Картки та для виконання Операцій, Переказу з використанням реквізитів Картки. |

Всі інші терміни, визначення та скорочення використовуються у значенні, передбаченому ДБО та Законодавством.

Загальні положення

- 1.1. Ці Правила користування Карткою («надалі – Правила») визначають правила користування Карткою у АТ «Сбербанк» та є невід'ємною частиною Договору банківського обслуговування (ДБО).
- 1.2. Держатель зобов'язаний використовувати Картку відповідно до вимог Законодавства, ДБО та Договору.
- 1.3. Картка використовується Держателями на території України та за її межами для здійснення Операцій, передбачених Законодавством, ДБО, Договором, відповідно до режиму Рахунку.
- 1.4. Картка випускається на фіксований строк. На випущених Банком Картках дата закінчення терміну дії Картки зазначена у відповідному полі на лицьовій стороні Картки у форматі ММ/РР (ММ – дві цифри порядкового номера місяця, РР – дві останні цифри року). Картка залишається дійсною до закінчення останнього календарного дня місяця та року, зазначеного на лицьовій стороні Картки.
- 1.5. При отриманні Картки Держатель повинен в присутності працівника Банку кульковою ручкою поставити особистий підпис на зворотній стороні Картки на смузі для підпису (у разі наявності такої смуги на карті). У випадку отримання Картки в межах Зарплатного проекту також поставити підпис на розписці про отримання Картки.
- 1.6. Держатель зобов'язаний надійно зберігати Картку, ПІН, CVV2, інші реквізити Картки та інші засоби, які дають змогу користуватися Карткою.
- 1.7. ПІН є індивідуальним для кожної Картки. З моменту одержання Картки Держатель несе відповідальність за дотримання всіх зобов'язань, що пов'язані з його використанням та використанням Картки. Забороняється називати ПІН третім особам та записувати його на Картці або на будь-чому, що зберігається разом з Карткою. ПІН необхідно запам'ятати. В разі втрати ПІНу та необхідності його заміни, Картка перевипускається за встановлену Тарифами плату.
- 1.8. Користуватися Карткою має право лише її Держатель. Забороняється передавати Картку третім особам, за винятком працівників Торговця для належного оформлення ними Операції з використанням Картки. Держателю не слід випускати Картку з поля зору під час здійснення Операції з використанням Картки. Проведення Операцій з використанням Картки через Платіжний термінал Торговця або у касах Банку чи інших банків має здійснюватись в присутності Держателя.
- 1.9. Картка повинна зберігатися окремо від пристроїв та предметів, дія яких може призвести до розмагнічення магнітної полоси Картки (джерел електромагнітного випромінювання: мобільних телефонів, телевізорів, моніторів тощо та магнітів).
- 1.10. Держатель має право називати номер Картки виключно особам, що оформлюють Операцію з використанням Картки, та працівникам Контакт-центру Банку при зверненні з питань проведення Операцій за Рахунком та для повідомлення про Втрату Картки.

Використання Картки Держателем

- 1.11. Держатель Картки може отримати готівку у відділеннях Банку, інших банках та/або за допомогою Банкоматів, на панелі яких розміщений логотип Платіжної системи, зазначеної на Картці.
- 1.12. Підставою для здійснення Операції з видачі готівки з використанням Картки через банкомат є введення ПІНу. У випадку триразового невірному введення ПІНу (в тому разі, якщо три спроби відбувались поспіль), Картка блокується для проведення Операцій. Розблокування Картки здійснюється Банком після звернення Держателя до Банку по телефону Контакт-центру Банку та успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації.
- 1.13. У Банкоматах може бути встановлено обмеження часу для того, щоб забрати готівкові кошти та Картку після їх видачі банкоматом (наприклад, 20 секунд). Після закінчення цього строку Картка та/або готівкові кошти можуть бути затримані Банкоматом. У випадку, якщо Клієнту стало відомо, що затримані готівкові кошти були списані з Рахунку, Клієнту необхідно звернутися до Банку або до Контакт-Центру з метою оформлення Усної претензії.
- 1.14. З питань повернення Картки, вилученої Банкоматом, Держатель повинен звернутись до Банку з відповідною письмовою заявою. Банк повертає Картку Держателю або випускає іншу.

Умови оплати товарів та/або послуг з використанням Картки (крім Операцій, що здійснюються в мережі Інтернет)

- 1.15. Введення Держателем ПІНу не вимагається, якщо інше не передбачене правилами відповідної Платіжної системи.
- 1.16. Якщо Держатель ввів ПІН при здійсненні Операції, то підписання Квитанції Платіжного терміналу не вимагається, якщо інше не передбачене правилами відповідної Платіжної системи.
- 1.17. Під час використання Картки, Держатель зобов'язаний до того, як підписати Сліп або Квитанцію Платіжного терміналу, перевірити правильність вказаної у ньому суми, валюти та дати здійснення відповідної Операції. Підписанням Сліпу або Квитанції Платіжного терміналу, Держатель визнає правильність зазначеної у ньому суми та надає вказівку Банку на списання коштів з Рахунку. Держатель повинен отримати одну копію належним чином оформленої Квитанції Платіжного терміналу або Сліпу.
- 1.18. Клієнт може використовувати Картки Contactless (PayPass/PayWave) для переказу коштів з Поточного рахунку з картою, в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців, які використовують Платіжні термінали, що підтримують технологію Contactless (PayPass/ PayWave).
- 1.19. Підтвердженням згоди Клієнта на здійснення переказу коштів з Поточного рахунку з картою за допомогою Картки Contactless (PayPass/ PayWave) (в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців) є введення Клієнтом ПІНу або дії Клієнта з підключення Картки Contactless (PayPass/ PayWave) до Платіжного терміналу, що підтримує технологію Contactless (PayPass/ PayWave) (піднесення Клієнтом Картки Contactless (PayPass/PayWave) до Платіжного терміналу, що підтримує технологію Contactless (PayPass/

PayWave)).

- 1.20. Підписанням Договору Клієнт підтверджує та надає згоду на те, що здійснення Клієнтом операції з переказу коштів з Поточного рахунку з картою за допомогою Картки Contactless (PayPass/ PayWave) (в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців) не потребує введення Клієнтом ПІНу в сумі до 500 грн. (включно) за картками Платіжної системи MasterCard Worldwide та до 1500 грн. (включно) за картками Платіжної системи Visa International.
- 1.21. Працівники Торговця, що приймають Картки для оплати товарів та/або послуг, мають право вимагати від Держателя Картки пред'явлення документу, що посвідчує особу Держателя з метою ідентифікації його як законного Держателя Картки.
- 1.22. Якщо оплачений Картою товар повернуто та/або послугу не надано в повному обсязі, Держатель самостійно повинен звернутись до Торговця, в якого було придбано товар та/або послуга. Працівник Торговця випише кредитовий Чек/Сліп (Credit Voucher) на суму повернутого товару/ненаданої в повному обсязі послуги. Банк зараховує на Рахунок відповідну суму коштів згідно із кредитовим Чеком/Сліпом.
- 1.23. При надходженні коштів по кредитовому Чеку/Сліпу (Credit Voucher) для зарахування на Поточний рахунок з картою, Банк має право затримати зарахування таких коштів на Поточний рахунок з картою (або обмежити відповідну суму коштів для користування) на строк до 30 (тридцяти) днів, якщо по Поточному рахунку з картою не було відображено операцію оплати даному Торговцю за останні 180 (сто вісімдесят) днів або до з'ясування обставин правомірності надходження коштів. Після спливу 30 (тридцяти) днів, Банк зараховує кошти на Поточний рахунок з картою або повертає кошти Торговцю.
- 1.24. В разі виникнення будь-яких нештатних ситуацій при здійсненні Держателем Операцій з використанням Картки, що призвели до не завершення таких Операцій, Держатель звертається до Контакт-центру Банку для отримання роз'яснень щодо подальших дій Держателя в залежності від типу нештатної ситуації.

Проведення Операцій з використанням Картки по оплаті товарів та/або послуг в мережі Інтернет

- 1.25. Якщо тип Картки передбачає можливість проведення Операцій з використанням Картки по оплаті товарів та/або послуг в мережі Інтернет, Держатель Картки може здійснити:
- 1.26. Операцію, яка передбачає проведення Авторизації та оформлення Квитанції Платіжного терміналу без фізичної присутності Держателя або його Картки на будь-якій стадії розрахунків (здійснення оплати за товари та/або послуги, підписки на будь-які платні розсилки, тощо).
- 1.27. Операції, які передбачають проведення Авторизації без фізичної присутності Держателя та наступне оформлення Квитанції Платіжного терміналу у присутності Держателя, а саме: замовлення послуг та/або товарів (квитків, готельних послуг, прокату автомобілів, тощо).
- 1.28. Операції в мережі Інтернет, які не потребують фізичної присутності Держателя та наявності Картки на будь-якій стадії розрахунків, можуть здійснюватись за допомогою Картки VISA Virtual та Visa Classic Virtual.
- 1.29. Держатель Картки повинен дотримуватись наступних заходів безпеки при здійсненні Операцій з використанням Картки в мережі Інтернет:
 1. бути уважним при введенні реквізитів Картки та в жодному разі не вводити свій ПІН, навіть якщо виникає відповідний запит щодо його введення;
 2. перед здійсненням оплати пересвідчитись, що використовується безпечне з'єднання (адреса повинна починатись з <https://> або в рядку стану браузера повинен бути присутнім знак у вигляді закритого замка);
 3. не вказувати реквізити Картки в запитих Інтернет-магазинів для так званої «перевірки» клієнтів («вікова» перевірка, перевірка платоспроможності, тощо);
 4. роздруковувати підтвердження здійснених замовлень від Інтернет-магазинів, а також їх контактну інформацію (телефон, web-адреса Інтернет-магазину, повідомлення електронної пошти). Зберігати таку інформацію протягом 3 (трьох) років від дати здійснення відповідної Операції з використанням реквізитів Картки.
- 1.30. В разі виникнення будь-яких нештатних ситуацій при проведенні Операції в мережі Інтернет, Клієнт/Держатель звертається до Контакт-центру для роз'яснень щодо подальших дій Клієнта/Держателя в залежності від типу нештатної ситуації.
- 1.31. Клієнт/Держатель може ініціювати тимчасове відключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 для проведення Операції в мережі Інтернет: шляхом звернення до Контакт-центру з відповідною заявою (за умови успішного проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації) або за допомогою Платіжного порталу. Після проведення відповідної операції в мережі Інтернет Клієнт/Держатель зобов'язаний звернутись до Контакт-центру з метою підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 або підключити захист Картки самостійно за допомогою Платіжного порталу. В разі не звернення Клієнта/Держателя до Банку по телефону Контакт-центру, зокрема, для підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2, або не підключення захисту Картки за допомогою Платіжного порталу, Банк не несе відповідальність за можливі збитки, пов'язані з проведенням Операцій з використанням Картки та не приймає до розгляду Письмових претензії про розгляд Спірних Операцій, що були здійснені із відключеним захистом Картки за допомогою CVV2, CVC2.

Здійснення розрахунків Картою в мережі Інтернет з використанням сервісу «3D Secure»

- 1.32. При здійсненні Держателем Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет на сайтах, що підтримують технологію «3D Secure» (такі сайти обов'язково повинні мати логотип Verified by Visa та MasterCard Secure Code), Банк з метою підвищення безпеки проведення кожної Операції проводить ідентифікацію Держателя Картки з використанням сервісу «3D Secure». Банк автоматично направляє одноразовий пароль в sms-повідомленні на номер мобільного телефону / Фінансовий номер телефону, що був зазначений

- Клієнтом/Держателем у відповідній Заяві-договорі або інших відповідних Договорах/заявах встановленої Банком форми або повідомлені Контакт-центру після проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації та внесені до баз даних Банку (програмного забезпечення Банку).
- 1.33. Для підтвердження Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет Держатель вводить на сайті (що підтримує сервіс «3D Secure») надісланий Банком одноразовий пароль.
 - 1.34. У разі невправного введення одноразового паролю під час проведення однієї Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет 3 (три) рази поспіль, Банк відмовляє Держателю Картки у проведенні такої Операції. Використання Держателем одноразового паролю прирівнюється до власноручного підпису Держателя Картки, що дає згоду на проведення такої Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет.
 - 1.35. У випадку, якщо Інтернет-сайт, на якому Держатель Картки здійснює Операцію з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет, не підтримує сервіс «3D Secure», така Операція здійснюється без використання сервісу «3D Secure» (лише з введенням інформації, що зазначена на картці: номер картки, строк дії та CVV2 або CVC2).
 - 1.36. Банк не несе відповідальності за можливі збитки, що можуть бути понесені Клієнтом внаслідок проведення кожної Спірної Операції, яка заявлена Клієнтом як шахрайська, а також не приймає до розгляду Письмові претензії Клієнта про розгляд Спірних Операцій, які заявлені Клієнтом як шахрайські, в наступних випадках:
 - коли така Спирна Операція, яка заявлена Клієнтом як шахрайська, була проведена Клієнтом/Держателем без використання сервісу «3D Secure» на сайтах, що підтримують технологію «3D Secure» (в т.ч. у випадку, якщо Клієнт/Держатель ініціював відключення від сервісу «3D Secure» шляхом відмови від отримання Повідомлення у месенджері);
 - у разі підтвердження на сайті (що підтримує технологію «3D Secure») Клієнтом/Держателем Спірної Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет одноразовим паролем, що був надісланий Банком.

Втрата Картки

- 1.37. Про Втрату Картки Держатель повинен негайно повідомити Банк, звернувшись до Контакт-центру. Усне повідомлення Держателя по телефону про Втрату Картки сприймається як прийняте повідомлення. При передачі усного повідомлення оператору Контакт-центру про Втрату Картки Держатель повинен пройти процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації. Як підтвердження прийому повідомлення, Держатель повинен отримати від оператора Контакт-центру Банку реєстраційний номер повідомлення. Без отримання такого реєстраційного номеру повідомлення претензії Держателя щодо не внесення Картки до Стоп-списку Банком не приймаються. Оператор може відмовити в реєстрації повідомлення Держателя, якщо Держатель не пройшов успішно процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації (не був вірно ідентифікований/аутентифікований), в тому числі, якщо повідомлені Держателем персональні дані і Кодове слово не співпадають з відомостями, вказаними в Договорі та/або відповідній заяві Держателя.
- 1.38. В строк не пізніше 5 (п'яти) банківських днів з моменту здійснення усного повідомлення про Втрату Картки Клієнт повинен звернутись до Банку за перевипуском Картки в порядку, передбаченому ДБО.
- 1.39. У разі виявлення Картки, щодо якої до Банку надійшло повідомлення про Втрату Картки, Держатель зобов'язаний негайно повідомити про це Банк за номером телефону Контакт-центру Банку, та виконувати подальші дії згідно з отриманими вказівками Банку.
- 1.40. Банк забезпечує цілодобову роботу Контакт-центру, приймає інформацію від Держателя в разі Втрати Картки та блокує Авторизацію по Картці шляхом внесення Картки до Стоп-списку з моменту отримання такого повідомлення від Держателя, а також вживає всі необхідні заходи для мінімізації збитків Клієнта. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку.
- 1.41. Клієнт несе повну відповідальність за всі Операції, здійснені з використанням втраченої Картки, у разі неповідомлення Банку про факт Втрати Картки, внаслідок чого Банк не вніс таку Картку до Стоп-списку, а також за всі Операції, проведені Держателем після розблокування Картки.
- 1.42. Держатель не несе відповідальність за Авторизацію, що проведена за Карткою з моменту отримання Банком повідомлення про Втрату Картки від Держателя за телефонами Контакт-центру.
- 1.43. У разі Втрати Картки за межами України, Держатель після виконання дій, передбачених п. 1.37 Правил, може звернутися до відповідної Платіжної системи за отриманням послуги екстреної видачі готівки за цілодобовими телефонами Глобальної Служби підтримки Платіжних систем в країні перебування, розміщеними на сайтах відповідних Платіжних систем (<http://www.visa.com.ua/ua/uk-ua/personal/benefits/lostyourcard.shtml>) та <http://www.mastercard.com/ua/consumer/emergency-services.html>) а/або на Офіційному Сайті Банку чи за телефонами Контакт-центру.
- 1.44. Держатель Картки може отримати послугу з екстреної видачі готівки у порядку та на умовах, передбачених правилами відповідних Платіжних систем.
- 1.45. Відповідно до послуги екстреної видачі готівки Держатель може замовити суму в межах залишку на Рахунку або Кредитного ліміту з урахуванням суми комісії за цю послугу. Максимальна сума коштів для екстреної видачі готівки через Глобальну Службу підтримки Платіжних систем встановлюється Платіжною системою. Готівка видається через пункти Western Union.
- 1.46. Банк списує з Рахунку в оплату послуг Платіжних систем з екстреної видачі готівки комісійну винагороду в сумі, передбаченій правилами відповідних Платіжних систем, в момент отримання Банком відповідних документів від Платіжних систем про списання комісії за послугу, у наступному розмірі:
 - за Карткою Visa – 175 доларів США,
 - за Карткою MasterCard – 95 євро.
- 1.47. У випадку замовлення, але не отримання Клієнтом послуги з екстреної видачі готівки комісійна винагорода, утримана відповідно до п.1.46 Клієнту не повертається.

Використання Картки в країнах підвищеного ризику

- 1.48. Банк, з метою зниження ризику використання Картки у незаконних (шахрайських) цілях, рекомендує Держателям Карток бути особливо уважними при користуванні Карткою в країнах, що визнані Платіжними системами високо ризиковими. Інформацію щодо переліку країн підвищеного ризику та діючих обмежень на використання Картки Держатель може отримати за телефонами Контакт-центру Банку та на Сайті Банку.

Встановлення Лімітів активності за Карткою

- 1.49. З метою безпеки проведення розрахунків з використанням Картки Банк має право встановлювати Ліміти активності, які регламентують максимальний розмір Операції та кількість Операцій за певний період часу в залежності від типу Операції та типу Картки. Банк ознайомлює Клієнта з діючими Лімітами активності перед укладенням Договору.
- 1.50. Ліміти активності Банк розміщує на Сайті Банку.
- 1.51. Про зміну діючих Лімітів активності та/або встановлення нових Лімітів активності Банк повідомляє Клієнта шляхом розміщення змінених та/або нових Лімітів активності на Сайті Банку не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту введення в дію нових Лімітів активності. Користування Клієнтом Карткою після внесення змін до Лімітів активності вважається згодою Клієнта щодо продовження обслуговування Картки за Договором з урахуванням внесених змін.
- 1.52. З метою контролю витрат за Карткою Клієнт має право ініціювати встановлення персонального Ліміту активності по Картці (на весь термін дії Картки). Для цього Клієнт повинен звернутись з відповідною усною заявою до Контакт-Центру (після успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації), обравши бажаний розмір персонального Ліміту активності із наданого Контакт-Центром переліку.
- 1.53. У разі, якщо розмір персонального Ліміту активності, встановлений за ініціативою Клієнта, перевищує розмір Ліміту активності, встановлений Банком, відповідальність за всі наслідки та спричинені збитки, які можуть виникнути внаслідок здійснення Операцій за Поточним рахунком з карткою на суму, що перевищує Ліміт активності, несе Клієнт.
- 1.54. Клієнт має право призупиняти дію Лімітів активності, встановлених Банком, на відповідний період. Для цього Клієнт повинен звернутись з відповідним запитом до Контакт-центру або призупинити дію Лімітів активності самостійно за допомогою Платіжного порталу. Довірені особи Клієнта не мають права змінювати Ліміти активності за Додатковою Карткою.

Особливості здійснення безконтактних платежів за допомогою сервісу Google Pay/Garmin Pay

- 1.55. Проведення операції створення Цифрової картки та подальше використання сервісу Google Pay/Garmin Pay виконуються лише за дійсними Картками/Додатковими картками відповідної МПС.
- 1.56. Для здійснення розрахунків за допомогою Сервісу Google Pay/Garmin Pay Клієнту необхідно зареєструвати в ньому свої Картки, надавши відповідні реквізити таких карток – номер Картки, термін дії Картки та CVV2/CVC2 код Картки.
- 1.57. Підключення Сервісу Google Pay/Garmin Pay на Мобільний пристрій здійснюється з використанням підказок Мобільного додатку Google Pay/ Garmin Pay.
- 1.58. Банк здійснює перевірку введених в Мобільний додаток Google Pay/Garmin Pay реквізитів Картки (номер картки, термін дії картки, код CVC2/CVV2), а також, у разі необхідності, проводить аутентифікацію Держателя картки. Карта повинна бути дійсна.
- 1.59. Аутентифікація Держателя здійснюється Банком одним із способів: з використанням одноразового пароля¹, направленою Держателю картки в SMS або шляхом проходження Держателем карти процедури перевірки через Контакт-центр у порядку, встановленому Банком.
- 1.60. Після успішної реєстрації Картки в Мобільному додатку в захищеному сховищі Мобільного пристрою формується і зберігається Цифрова картка. Цифрова картка дозволяє однозначно ідентифікувати Картку, що використовується при здійсненні платежів за допомогою Сервісу Google Pay/ Garmin Pay.
- 1.61. Держатель може використовувати створену Цифрову картку через свій Мобільний пристрій для здійснення безконтактної оплати. Кошти будуть списуватись із Картки, яку Держатель зв'язав, а інформація за такими транзакціями відображатиметься, як і за будь-якими іншими транзакціями.
- 1.62. При наявності декількох Карток, зареєстрованих в сервісі Google Pay/Garmin Pay, Держатель картки може вибрати будь-яку Картку, з використанням якої будуть здійснюватися платежі за замовчуванням в сервісі Google Pay/ Garmin Pay.
- 1.63. Держатель зобов'язаний видалити Цифрову картку з Мобільного додатку та видалити Мобільний додаток з Мобільного пристрою у наступних випадках:
- у випадках зламу Мобільного пристрою Держателя або підозри про злам,
 - одержання третіми особами доступу до Мобільного пристрою, або виникнення підозри про це чи інше порушення безпеки та доступу до Мобільного пристрою та/або Мобільного додатку тощо;
 - перед передачею Мобільного пристрою на переробку, перед знищенням, передачею в користування або у власність третій особі та іншим вибуттям Мобільного пристрою з володіння Держателя, яке відбувається за його волевиявленням.

¹ Для цілей використання сервісу Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay Одноразовий цифровий пароль - комбінація символів у вигляді цифр, що генерується МПС при спробі зареєструвати картку в Мобільному додатку, і яку направляють Держателю картки у вигляді SMS на номер мобільного телефону Держателя картки, зафіксований в інформаційних системах Банку.

- 1.64.** Видалення Цифрової картки Банком може здійснюватися у разі:
- звернення Держателя до Контакт-центру з повідомленням про ознаки компрометації Цифрової картки;
 - виявлення Банком ознак компрометації Цифрової картки.
- 1.65.** Держатель розуміє і погоджується з тим, що:
- не всі юридичні особи та фізичні особи-підприємці, які здійснюють реалізацію товарів, виконання робіт, надання послуг, а також не всі установи, які надають фінансові послуги, можуть забезпечити можливість оплати за допомогою сервісу Google Pay/Garmin Pay;
 - здійснення операцій з використанням сервісу Google Pay/Garmin Pay може бути обмежено функціональністю програмного забезпечення Мобільного пристрою, в тому числі, Мобільного додатку;
 - доступ, використання і можливість здійснення операцій з використанням сервісу Google Pay/Garmin Pay залежить від стану мереж бездротового зв'язку, використовуваної Провайдером;
 - з будь-яких питань, пов'язаних з технічною підтримкою Мобільного пристрою, вимогами до програмного і апаратного забезпечення Держатель картки повинен звертатися безпосередньо до сервісного центру виробника такого Мобільного пристрою;
 - порядок отримання і обробки будь-якої інформації, одержуваної Провайдером в процесі використання Держателем карти сервісу Google Pay/Garmin Pay, регулюється договором між Держателем і Провайдером;
 - Провайдер, оператор мобільного зв'язку, яким користується Держатель, інші особи, які задіяні в забезпеченні роботи сервісу Google Pay/Garmin Pay, мають свої умови обслуговування і політики конфіденційності. Передаючи зазначеним особам свої персональні дані, використовуючи послуги або відвідуючи сайти в мережі інтернет зазначених осіб, Держатель приймає їх умови обслуговування і політики конфіденційності.
- 1.66.** Держатель усвідомлює підвищений ризик та розуміє, що при використанні сервісу Google Pay/Garmin Pay доступ до Мобільного пристрою Держателя безпосередньо впливає на можливість несанкціонованих Держателем операцій за Карткою/Додатковою карткою, а отже Держатель самостійно несе відповідальність за:
- конфіденційність одноразових паролів, паролів, ПІН, інших засобів доступу Держателя до Мобільного пристрою, Мобільного додатку, Картки/Додаткової картки;
 - наявність обмежень доступу до Мобільного пристрою (систематичне блокування тощо) та надійність та достатність обраних Держателем засобів обмеження доступу до Мобільного пристрою (паролів, біометричних ідентифікаторів, часових інтервалів блокування тощо), за наявності та своєчасне оновлення антивірусних програм, встановлених на Мобільному пристрої;
 - недопущення використання третіми особами Мобільного пристрою Держателя зі встановленим на ньому Мобільним додатком;
 - за операції, здійснені за допомогою сервісу Google Pay/Garmin Pay на Мобільному пристрої Держателя;
 - своєчасне повідомлення Банку про необхідність блокування Цифрової картки, в тому числі, але не виключно: у випадках зламу Мобільного пристрою Держателя або підозри про злам, заволодіння Мобільним пристроєм Держателя третіми особами, втрати або пошкодження Мобільного пристрою, одержання третіми особами доступу до Мобільного пристрою або виникнення підозри про це чи інше порушення безпеки та доступу до Мобільного пристрою та/або Мобільного додатку тощо;
 - видалення Цифрової картки з Мобільного додатку перед видаленням Мобільного додатку з Мобільного пристрою;
 - видалення Мобільного додатку перед передачею Мобільного пристрою на переробку, перед знищенням, передачею в користування або у власність третій особі та іншим вибуттям Мобільного пристрою з володіння Держателя, яке відбувається за його волевиявленням;
 - виконання інструкцій та правил роботи з Мобільним додатком.
- 1.67.** Банк не несе відповідальності за:
- роботу сервісу Google Pay/Garmin Pay,
 - неможливість здійснення операцій за допомогою сервісу Google Pay/Garmin Pay, будь-який блок, призупинення, анулювання або припинення використання Картки/Додаткової картки за допомогою сервісу Google Pay/Garmin Pay,
 - конфіденційність інформації, що зберігається на Мобільному пристрої, в Мобільному додатку,
 - підтримку операційної системи Мобільного пристрою,
 - дії Провайдера або будь-якої третьої особи, що здійснюються в рамках обслуговування Мобільного додатку, сервісу Google Pay/Garmin Pay,
 - будь-які обставини, які можуть перервати, перешкодити або іншим чином вплинути на функціонування Мобільного додатку, сервісу Google Pay/Garmin Pay (недоступність мережі оператора мобільного зв'язку, обмеження зони покриття мережі мобільного зв'язку, перебої в подачі або переривання бездротового з'єднання),
 - обслуговування бездротових мереж зв'язку, систему відключення/переривання бездротового з'єднання.
- 1.68.** Банк не гарантує конфіденційність і безпеку електронної передачі даних через сторонні підключення, які не перебувають під контролем Банку. Конфіденційність та безпека передачі даних забезпечуються відповідно до регламентів Компанії Google/ Garmin.
- 1.69.** Клієнт ознайомлений і погоджується, що Банк має право здійснювати збір, обробку і використання технічних, особистих даних і пов'язаної з ними інформації, включаючи, але не обмежуючись даними про Мобільний пристрій, щоб забезпечувати:
- оновлення і вдосконалення продуктів, послуг Банку;
 - підвищення безпеки послуг, що надаються;
 - запобігання шахрайства.

Особливості здійснення безконтактних платежів за допомогою Apple Pay

- 1.70. Проведення операції створення Цифрової картки та подальше використання сервісу Apple Pay виконуються лише за дійсними Картками/Додатковими картками відповідної МПС.
- 1.71. Для здійснення розрахунків за допомогою Сервісу Apple Pay Клієнту необхідно зареєструвати в ньому свої Картки, надавши відповідні реквізити таких карток – номер Картки, термін дії Картки та CVV2/CVC2 код своєї Картки.
- 1.72. Підключення Сервісу Apple Pay на Мобільний пристрій здійснюється з використанням підказок Мобільного додатку Apple Pay.
- 1.73. Банк здійснює перевірку введених в Мобільний додаток Apple Pay реквізитів Картки (номер картки, термін дії картки, код CVC2/CVV2), а також, у разі необхідності, проводить аутентифікацію Держателя картки. Карта повинна бути дійсна.
- 1.74. Аутентифікація Держателя здійснюється Банком одним із способів: з використанням одноразового пароля², направленою Держателю картки в SMS-повідомленні або шляхом проходження Держателем карти процедури перевірки через Контакт-центр у порядку, встановленому Банком.
- 1.75. Після успішної реєстрації Картки в Мобільному додатку в захищеному сховищі Мобільного пристрою формується і зберігається Цифрова картка. Цифрова картка дозволяє однозначно ідентифікувати Картку, що використовується при здійсненні платежів за допомогою Сервісу Apple Pay.
- 1.76. Держатель може використовувати створену Цифрову картку через свій Мобільний пристрій для здійснення безконтактної оплати. Кошти будуть списуватись із Картки, яку Держатель зв'язав, а інформація за такими транзакціями відображатиметься, як і за будь-якими іншими транзакціями.
- 1.77. При наявності декількох Карток, зареєстрованих в сервісі Apple Pay, Держатель картки може вибрати Картку, з використанням якої будуть здійснюватися платежі за замовчуванням в сервісі Apple Pay.
- 1.78. Держатель зобов'язаний видалити Цифрову картку з Мобільного додатку та видалити Мобільних додаток з Мобільного пристрою у наступних випадках:
 - у випадках зламу Мобільного пристрою Держателя або підозри про злам,
 - одержання третіми особами доступу до Мобільного пристрою, або виникнення підозри про це чи інше порушення безпеки та доступу до Мобільного пристрою та/або Мобільного додатку тощо;
 - перед передачею Мобільного пристрою на переробку, перед знищенням, передачею в користування або у власність третій особі та іншим вибуттям Мобільного пристрою з володіння Держателя, яке відбувається за його волевиявленням.
- 1.79. Видалення Банком Цифрової картки може здійснюватися у разі:
 - звернення Держателя до Контакт-центру з повідомленням про ознаки компрометації Цифрової картки;
 - виявлення Банком ознак компрометації Цифрової картки.
- 1.80. Держатель розуміє і погоджується з тим, що:
 - не всі юридичні особи та фізичні особи-підприємці, які здійснюють реалізацію товарів, виконання робіт, надання послуг, а також не всі установи, які надають фінансові послуги, можуть забезпечити можливість оплати за допомогою сервісу Apple Pay;
 - здійснення операцій з використанням сервісу Apple Pay може бути обмежено функціональністю програмного забезпечення Мобільного пристрою, в тому числі, Мобільного додатку;
 - доступ, використання і можливість здійснення операцій з використанням сервісу Apple e Pay залежить від стану мереж бездротового зв'язку, використовуваної Провайдером;
 - з будь-яких питань, пов'язаних з технічною підтримкою Мобільного пристрою, вимогами до програмного і апаратного забезпечення Держатель картки повинен звертатися безпосередньо до сервісного центру Apple;
 - порядок отримання і обробки будь-якої інформації, одержуваної Провайдером в процесі використання Держателем карти сервісу Apple Pay, регулюється договором між Держателем і Провайдером;
 - Провайдер, оператор мобільного зв'язку, яким користується Держатель, інші особи, задіяні в забезпеченні роботи сервісу Apple Pay, мають свої умови обслуговування і політики конфіденційності. Передаючи зазначеним особам свої персональні дані, використовуючи послуги або відвідуючи сайти в мережі інтернет зазначених осіб, Держатель приймає їх умови обслуговування і політики конфіденційності.
- 1.81. Держатель усвідомлює підвищений ризик та розуміє, що при використанні сервісу Apple Pay доступ до Мобільного пристрою Держателя безпосередньо впливає на можливість несанкціонованих Держателем операцій за Карткою/Додатковою карткою, а отже Держатель самостійно несе відповідальність за:
 - конфіденційність одноразових паролів, паролів, ПІН, інших засобів доступу Держателя до Мобільного пристрою, Мобільного додатку, Картки/ Додаткової картки;
 - наявність обмежень доступу до Мобільного пристрою (систематичне блокування тощо) та надійність та достатність обраних Держателем засобів обмеження доступу до Мобільного пристрою (паролів, біометричних ідентифікаторів, часових інтервалів блокування тощо), за наявності та своєчасне оновлення антивірусних програм, встановлених на Мобільному пристрої;
 - недопущення використання третіми особами Мобільного пристрою Держателя зі встановленим на ньому Мобільним додатком;
 - за операції, здійснені за допомогою сервісу Apple Pay на Мобільному пристрої Держателя;
 - своєчасне повідомлення Банку про необхідність блокування Цифрової картки, в тому числі, але не виключно: у випадках зламу Мобільного пристрою Держателя або підозри про злам, заволодіння

² Для цілей використання сервісу Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay Одноразовий цифровий пароль - комбінація символів у вигляді цифр, що генерується МПС при спробі зареєструвати картку в Мобільному додатку, і яку направляють Держателю картки у вигляді SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Держателя картки, зафіксований в інформаційних системах Банку.

Мобільним пристроєм Держателя третіми особами, втрати або пошкодження Мобільного пристрою, одержання третіми особами доступу до Мобільного пристрою або виникнення підозри про це чи інше порушення безпеки та доступу до Мобільного пристрою та/або Мобільного додатку тощо;

- видалення Цифрової картки з Мобільного додатку перед видаленням Мобільного додатку з Мобільного пристрою;
- видалення Мобільного додатку перед передачею Мобільного пристрою на переробку, перед знищенням, передачею в користування або у власність третій особі та іншим вибуттям Мобільного пристрою з володіння Держателя, яке відбувається за його волевиявленням;
- виконання інструкцій та правил роботи з Мобільним додатком.

1.82. Банк не несе відповідальності за:

- роботу сервісу Apple Pay,
- неможливість здійснення операцій за допомогою сервісу Apple Pay, будь-який блок, призупинення, анулювання або припинення використання Картки/Додаткової картки за допомогою сервісу Apple Pay,
- конфіденційність інформації, що зберігається на Мобільному пристрої, в Мобільному додатку,
- підтримку операційної системи Мобільного пристрою,
- дії Провайдера або будь-якої третьої особи, що здійснюються в рамках обслуговування Мобільного додатку, сервісу Apple Pay,
- будь-які обставини, які можуть перервати, перешкодити або іншим чином вплинути на функціонування Мобільного додатку, сервісу Apple Pay (недоступність мережі оператора мобільного зв'язку, обмеження зони покриття мережі мобільного зв'язку, перебої в подачі або переривання бездротового з'єднання),
- обслуговування бездротових мереж зв'язку, систему відключення/переривання бездротового з'єднання.

1.83. Банк не гарантує конфіденційність і безпеку електронної передачі даних через сторонні підключення, які не перебувають під контролем Банку. Конфіденційність та безпека передачі даних забезпечуються відповідно до регламентів Компанії Apple.

1.84. Клієнт ознайомлений і погоджується, що Банк має право здійснювати збір, обробку і використання технічних, особистих даних і пов'язаної з ними інформації, включаючи, але не обмежуючись даними про Мобільний пристрій, щоб забезпечувати:

- оновлення і вдосконалення продуктів, послуг Банку;
- підвищення безпеки послуг, що надаються;
- запобігання шахрайства.