

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МІЖНАРОДНИМИ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ ПАТ «БАНК КІПРУ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці Правила регулюють порядок користування платіжними картками, які емітовані ПАТ «БАНК КІПРУ» (далі по тексту – Банк) та є невід’ємним додатком до договору про відкриття карткового рахунку, надання та обслуговування платіжної картки (далі по тексту – Договір).

Фізична особа, на чие ім’я, згідно умов Договору відкрито картковий рахунок (далі по тексту – Держатель), отримує у відповідному підрозділі Банку банківську платіжну картку (далі по тексту – БПК) та персональний ідентифікаційний номер для підтвердження операцій за БПК – чотиризначне число - (далі по тексту – ПІН).

БПК є власністю Банку і надається Держателю у тимчасове користування. При закритті картрахунку картка обов’язково повинна бути повернена до Банку.

БПК може користуватися тільки її Держатель. Передача картки у використання іншій особі (навіть за наявності будь-якої довіреності) не дозволяється. Якщо власник рахунку, у встановленому законодавством України порядку, бажає надати право здійснення операцій за своїм картковим рахунком довірений особі він повинен випустити для неї додаткову БПК.

2. ОБОВ’ЯЗКИ ДЕРЖАТЕЛЯ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХОДІВ БЕЗПЕКИ

- при отриманні БПК в присутності працівника Банку поставте свій особистий підпис на зворотній стороні БПК на смужці для підпису кульковою ручкою;
- разом із БПК отримайте ПІН у спеціальному ПІН-конверті;
- запишіть ПІН у надійному місці (не зазначаючи, що це ПІН) та знищіть ПІН-конверт;
- не зберігайте ПІН разом із БПК, не записуйте його на БПК або інших предметах, які зберігаються разом з БПК;
- не розголошуйте нікому, в тому числі членам власної родини, номер БПК, ПІН, слово-пароль та/або код CVV2;
- будьте особливо уважними при проведенні операцій за допомогою платіжної картки в мережі Інтернет;
- для підтвердження операцій, що здійснені в мережі Інтернет ніколи не застосовуйте ПІН код. Якщо від Вас вимагають вказати ПІН код – це шахрайська операція;
- не передавайте БПК, **відкриту на Ваше ім’я**, для користування іншим особам;
- зберігайте БПК окремо від джерел електромагнітного випромінювання (мобільних телефонів, моніторів тощо) та магнітів;
- негайно проінформуйте Банк про втрату або крадіжку БПК, а також про те, що ПІН став відомий іншій особі;
- при телефонному зверненні до Банку надайте необхідну ідентифікаційну інформацію (ПІБ, слово-пароль, номер картки);
- при проведенні оплати товарів та послуг за допомогою картки завжди тримайте її у полі зору. Проведення операції без Вашої присутності неприпустиме;
- підписуйте тільки правильно та повністю складені чеки (квитанції) терміналів, сліпи тощо;
- зберігайте квитанції терміналів, що підтверджують проведені операції, до моменту відображення їх у виписці по картрахунку;
- при введенні ПІН коду переконайтесь, що ніхто крім Вас не може його побачити;
- перед проведенням операції у банкоматі переконайтесь у відсутності сторонніх пристроїв (накладки на клавіатурі та отвори для картки).

3. СТРОК ДІЇ БПК ТА ЙЇ ПОНОВЛЕННЯ

Строк дії БПК вказано на лицьовій стороні картки у вигляді “EXPIRES END MM/PP”, де MM – дві цифри порядкового номера місяця, PP – дві останні цифри року. БПК є дійсною до 24 години останнього дня зазначеного на ній місяця та року (включно). БПК з поновленням строком дії видаються Держателю за умови повернення БПК, строк дії яких скінчився.

4. ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ КАРТКИ

- БПК можна використовувати:
 - для оплати товарів і послуг в торговельно-сервісній мережі та мережі Інтернет;
 - для отримання готівки в банкоматах чи в касах ПАТ «БАНК КІПРУ» та інших банків;
 - для здійснення платежів у мережі банкоматів за послуги операторів зв’язку;
 - БПК класу VISA Classic та Gold можуть також бути використані для бронювання готелів та замовляти оренду авто.
 - БПК приймається в банкоматах та пунктах обслуговування, де розміщені відповідні логотипи міжнародної платіжної системи VISA Inc.
- У разі відмови у прийомі БПК до оплати за товари/послуги або при видачі готівки рекомендуємо письмово повідомити про цей факт у службу підтримки клієнтів ПАТ «БАНК КІПРУ», вказавши назву і адресу установи банку або торговельного закладу, причину та дату відмови, а також, по можливості, банк, який обслуговує торговельний заклад.**
- У разі отримання готівки в банкоматі або проведення операції через платіжний термінал, введення ПІН-коду рівноцінно підпису Держателя. В цьому випадку Держатель несе повну відповідальність за всі операції з БПК, здійснені із застосуванням ПІН-коду.
 - При отриманні готівки у касі банку, необхідно пред’явити документ, що засвідчує особу Держателя.
 - З метою зниження фінансових ризиків при проведенні операцій з використанням БПК, Банк має право встановлювати добові ліміти здійснення операцій по БПК.

4.1. ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ ЗА ДОПОМОГОЮ БАНКОМАТУ:

- переконайтесь у тому, що банкомат працює;
- перевірте, чи немає сторонніх пристроїв на клавіатурі та отворі для прийому карток. Якщо у Вас виникнуть підозри щодо цього – краще скористатися іншим банкоматом;
- вставте БПК в приймальний отвір банкомату лицьовою стороною догори, логотипом VISA до себе;
- оберіть зручну для Вас мову спілкування, запропоновану на екрані банкомату (якщо банкомат підтримує таку опцію), шляхом натискання на кнопки біля екрану;
- введіть свій особистий ПІН – код на цифровій клавіатурі, яка знаходиться нижче від екрану.

Застереження! Перед вводом ПІН-коду переконайтесь, що ніхто не зможе його підглядіти.

Застереження! Банкомат автоматично вилучає Картку після третьої невірної спроби введення ПІН-коду

- підтвердить правильність введення ПІН-коду клавішею клавіатури “Ввод” (“Enter”) або кнопкою, яка розташована біля екрану;
 - оберіть необхідну операцію з переліку запропонованих на екрані за допомогою натискання відповідної кнопки:
 - „Отримання готівки”;
 - „Баланс на рахунок”;
 - „Зміна ПІН-коду” або „Платежі”;
 - в разі необхідності скасування операції натисніть клавішу клавіатури „Отмена” („Cancel”);
 - Після вибору операції „Отримання готівки”
 - Ви можете вибрати суму із варіантів, запропонованих на екрані банкомату;
 - якщо потрібної Вам суми немає на екрані, виберіть пункт “Інша сума” та наберіть суму власноруч на цифровій клавіатурі (Увага! На екрані банкомату повинна бути зазначена мінімальна сума або кратність суми, яку може видати банкомат);
- Застереження! Більшість банкоматів мають обмеження кількості купюр видачі готівки за одну операцію у 30-40 купюр (залежить від розміру отвору для видачі готівки).**
- підтвердить операцію клавішею “Ввод” (“Enter”);
 - після закінчення операції:
 - отримайте готівку;
 - заберіть БПК;
 - отримайте чек.
 - Якщо Ви не будете забирати видану банкоматом готівку більше 50 секунд банкомат вилучить кошти;
 - Якщо після закінчення здійснення операції Ви не будете забирати БПК більше 15 секунд – банкомат вилучить картку;

- Для повернення картки, яка вилучена банкоматом Вам необхідно:
 - звернутися до найближчої установи банку, якому належить банкомат та скласти заяву на повернення картки;
 - зателефонувати до Банку з метою отримання листа-підтвердження дозволу на повернення Вам картки (якщо Вашу картку вилучив банкомат не ПАТ «БАНК КІПРУ»);
 - дізнатися дату повернення картки (якщо картка не може бути повернена в цей же день);
 - для отримання картки пред'явити документ, що посвідчує особу та підписати розписку про повернення картки (якщо така необхідна).
- Якщо під час здійснення операції виник технічний збій та коштів Ви не отримали але на рахунку вони були заблоковані:
 - вони будуть розблоковані протягом доби (якщо операція здійснювалась у банкоматі Банку);
 - Вам необхідно звернутись до відділення Банку, в якому Ви оформлювали карттрахунок, та скласти відповідну заяву.

4.2. ОПЛАТА ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ:

- При здійсненні безготівкових платежів за товари (послуги) Держатель повинен:
 - ввести ПІН-код (при необхідності). По БПК Банку введення ПІН-коду при проведенні оплати товарів та послуг може бути необхідним, якщо цього вимагає банк, що обслуговує термінал. У будь-якому разі Держатель може відмовитись від вводу ПІН-коду та наполягти на застосуванні підпису на чеку терміналу з метою ідентифікації;
 - підписати чек платіжного терміналу тільки після перевірки правильності зазначеної на ньому інформації (номера БПК, дати, суми операції, тощо);
 - отримати другий примірник чеку платіжного терміналу;
 - зберігати квитанцію, що підтверджує факт здійснення операції, до моменту відображення операції у щомісячній виписці.

Застереження! При розрахунку за допомогою БПК не випускайте її з виду, не дозволяйте проведення картки у сторонніх пристроях та переписування даних з БПК.

- Якщо оплачений БПК товар або послугу повернуто або не одержано в повному обсязі, Вам необхідно звернутись в торгово-сервісне підприємство, в якому було придбано товар (послугу), оформити чек на скасування операції оплати товару (послуги), після чого Банк зараховує кошти на Ваш картковий рахунок;
- При неотриманні коштів по вказаному чеку протягом 7 днів, зверніться до Банку та надайте цей чек для врегулювання питання з торгово-сервісним підприємством.

4.3. РЕЗЕРВУВАННЯ ТА ОПЛАТА НОМЕРІВ В ГОТЕЛЯХ:

Якщо Ви є Держателем БПК VISA Classic або VISA Gold за допомогою Картки Ви можете здійснити резервування номерів в готелях.

Щоб зарезервувати номер в готелі:

- зателефонуйте в готель (як підтвердження наданої інформації надішліть факс або e-mail-повідомлення) із зазначенням:
 - реквізитів картки (номера БПК, П.І.Б. Держателя, дати закінчення дії);
 - описання номера (клас, вартість тощо);
 - дати та приблизного часу приїзду та від'їзду.
- отримайте від готелю номер замовлення (confirmation code), який є офіційним підтвердженням того, що номер зарезервований;
- з'ясуйте протягом якого строку до обумовленої дати поселення в готель Ви можете анулювати бронь на номер;

Увага! Якщо Ви не можете приїхати в обумовлену дату, повідомте про це готель у строки, встановлені готелем, і обов'язково отримайте номер відміни замовлення (cancellation code), який необхідно зберігати на випадок виникнення спірного питання по Вашій БПК. В разі нездійснення відміни броні, готель має право отримати оплату своїх послуг з Вашого карттрахунку в сумі вартості проживання за одну добу. У разі здійснення резервування номерів на обумовлений з готелем період часу, так зване „гарантоване резервування”, готель має право отримати плату за весь строк резервування.

- при прибутті до готелю пред'явіть БПК адміністратору для проведення попередньої авторизації на приблизно розраховану суму вартості послуг готелю, внаслідок чого сума буде заблокована на Вашому карттрахунку;
- при виїзді з готелю пред'явіть БПК адміністратору для проведення остаточного розрахунку;

Увага! Обов'язково нагадайте адміністратору, що авторизація по БПК вже проводилась, та попередньо розрахована сума вартості послуг готелю вже заблокована.

Якщо остаточно розрахована сума вартості послуг готелю виявилася більшою, ніж заблокована попередньо на Вашому карттрахунку, на різницю між ними може проводитись додаткова авторизація.

Якщо Ви заборогували готелю (не сплатили рахунок за мінібар та ін.), Ваш карттрахунок буде дебетований на відповідну суму після виїзду з готелю.

- отримайте чек платіжного терміналу про здійснену операцію та зберігайте її до моменту відображення у щомісячній виписці;
- у випадку, якщо сума за проживання все ж таки була заблокована готелем двічі, зверніться до адміністрації готелю для її розблокування.

4.4. ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ:

При користуванні БПК для сплати товарів (послуг) в мережі Інтернет та замовлення товарів поштою або по телефону (mail or telephone order) операції проводяться з ручним введенням даних по БПК. Для додаткової перевірки введіть на Інтернет-сайті магазину або повідомте оператору у разі замовлення товарів по телефону:

- код CVV2, що складається з трьох останніх цифр надрукованих на смугі для підпису БПК поряд з повним або скороченим номером БПК;
- тип, номер БПК та строк її дії.
- У випадку виявлення факту списання коштів з карттрахунку по операціях, які Вами не проводилися, зателефонуйте до Банку за телефонами, вказаними нижче, для з'ясування та блокування БПК.

5. ВТРАТА КАРТКИ АБО ЇЇ НЕЗАКОННЕ ВИКОРИСТАННЯ

- 5.1. Держатель БПК повинен вжити всіх необхідних заходів, направлених на недопущення втрати (крадіжки) БПК та/або ПІН-коду або їх незаконного використання.
- 5.2. У разі втрати або крадіжки БПК та/або ПІН-коду або отриманні інформації про їх незаконне використання, Держатель повинен негайно повідомити про це Банк за телефонами, вказаними нижче, для блокування БПК. При цьому Держатель називає слово – пароль, який був вказаний в заяві на видачу БПК.
- 5.3. Будь-яке усне звернення Держателя повинно бути підтвержене письмовою заявою не пізніше 7 календарних днів з дати усного повідомлення. В заяві Держатель повинен вказати обставини втрати або крадіжки БПК та/або ПІН-коду, або відомості про їх незаконне використання, а також куди і коли Держатель заявив про ці обставини. Банк залишає за собою право передати отриману інформацію у розпорядження правоохоронних органів для вжиття необхідних заходів.

6. ВИПИСКИ ПО КАРТКОВОМУ РАХУНКУ, ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ

- 6.1. Держатель БПК може один раз в місяць, після п'ятого числа, отримувати виписку по карттрахунку за попередній місяць в установі Банку за місцем укладання Договору.
- 6.2. У разі незгоди Держателя із операцією по ньому він може подати відповідну заяву про оскарження такої операції. До подання заяви Держатель повинен спробувати вирішити проблему самостійно. До заяви про оскарження операції Держатель надає всі наявні документи по операції та інформацію про результат спроби вирішення проблеми самостійно.
- 6.3. Заява про оскарження операції може бути подана не пізніше ніж за 60 днів після дати проведення операції.
- 6.4. Банк зобов'язаний у терміни та в порядку, визначеними Правилами міжнародних платіжних систем Visa Inc., провести термінову перевірку з приводу отриманих претензій Держателя або власника рахунку. Кошти, списані з рахунку Держателя та зі списанням яких Держатель не погодився, поновлюються на рахунку лише після остаточного з'ясування обставин списання та врегулювання претензії.

Про втрату або викрадення БПК Вам необхідно повідомити:
щодня з 08:30 до 17:00 – службу підтримки клієнтів ПАТ «БАНК КІПРУ» за телефоном:
(044) 520-50-05

в інший час - в процесинговий центр ПУМБ за тел: 062 332-45-56
або

центр обслуговування клієнтів ПАТ «БАНК КІПРУ» 0 800 309 900

Будьте уважні!

У разі зміни номерів телефонів служби підтримки клієнтів ПАТ «БАНК КІПРУ» Ви одержите повідомлення про це у щомісячній виписці по картковому рахунку.