

# Витяг з Публічного договору Комплексного банківського обслуговування фізичних осіб АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «КОНКОРД»

## 5.6. Правила безпечного користування платіжними картками

### 5.6.15. Порядок надання та використання Платіжної картки Держателем

5.6.15.1. Платіжна картка надається Держателю впродовж 8 (восьми) банківських днів після завершення Банком перевірки та підтвердження відомостей, що містяться в наданих Держателем документах, а також внесенням Клієнтом грошових коштів на Рахунок не нижче Незнижувального залишку, в разі його наявності, здійснення оплати за відкриття Рахунку та випуск Платіжної картки відповідно до Тарифів.

5.6.15.2. Платіжна картка, що емітується (випускається) Банком, є його власністю. Держателем є фізична особа, на ім'я якої випущена Платіжна картка. Строк дії Платіжної картки зазначений на лицевій стороні Платіжної картки. Дія Платіжної картки автоматично припиняється після закінчення останнього дня місяця строку дії, зазначеного на лицевій стороні Платіжної картки.

5.6.15.3. Клієнт обов'язково повинен повернути Платіжну картку до Банку після закінчення строку дії Договору про надання платіжної картки або на вимогу Банку.

5.6.15.4. Платіжна картка разом з ПІН-кодом до неї, який надсилається за допомогою sms-повідомлення під час активації картки на номер телефону, вказаного в Заяві на відкриття поточного рахунку та надання платіжної картки. Під час одержання Платіжної картки Клієнт повинен поставити свій підпис на розписці про отримання Платіжної картки та на документах за Рахунком.

5.6.15.5. За будь-яких умов Клієнт зобов'язаний тримати в таємниці ПІН-код та/або реквізити Платіжної картки з метою захисту грошових коштів на його Рахунку. Розголошення (повідомлення) ПІН-коду третій особі розглядається Банком, як грубе порушення умов Договору про надання платіжної карти. За всі операції, проведені Клієнтом після такого розголошення, Банк не несе відповідальності.

5.6.15.6. Платіжна картка використовується для оплати товарів та послуг у безготівковій формі в усіх уповноважених установах, організаціях і підприємствах, які приймають до оплати Платіжні картки відповідної Платіжної системи.

5.6.15.7. За допомогою Платіжної картки можливе отримання готівкових коштів в пунктах видачі готівки і в банкоматах, що мають логотипи відповідної Платіжної системи.

5.6.15.8. Банк рекомендує змінювати ПІН-код у банкоматах не рідше одного разу на 3 місяці з метою запобігання можливої компрометації. У разі невиконання такої рекомендації, Клієнт фактично підтверджує свідому відмову від виконання даної рекомендації з власних міркувань, що є для нього вагомішими за попередження та/або вчасне призупинення можливих несанкціонованих операцій з використанням його Платіжної картки, даних Платіжної картки.

5.6.15.9. ПІН-код до Картки може бути змінений Клієнтом також за допомогою Системи «icON25».

5.6.16. Розрахунки за товари та послуги.

5.6.16.1. При використанні Платіжної картки для оплати товарів, робіт та послуг, Держатель не повинен випускати Платіжну картку з поля зору та перед тим як підписати відбиток з Платіжної картки (сліп) або чек з платіжного пристрою, повинен перевірити чи вірно вказана сума та дата операції. Підписуючи цей документ, Держатель визнає правильність вказаної суми та тим самим дає вказівку Банку на списання грошових коштів зі свого Рахунку. Держатель Платіжної картки має отримати одну копію оформленого чека або сліпа.

5.6.16.2. Підприємства, що приймають Платіжну картку в якості засобу оплати товарів, робіт або послуг, мають право вимагати від Держателя Платіжної картки надати паспорт або інший документ, що посвідчує особу, та/або введення ПІН-коду, з метою ідентифікації його як законного Держателя.

5.6.16.3. У випадку вилучення Платіжної картки у торгової мережі, касі банку або банкоматом Держатель повинен негайно повідомити про це Банк за телефонами, що вказані у Розділі 17 Публічного договору з метою блокування Платіжної картки. При вилученні Платіжної картки, Клієнт має вимагати від касира розписку (акт) про вилучення, а у разі відмови, вимагати розрізати Платіжну картку у його присутності. У цьому разі, якщо Клієнту не видається розписка про вилучення Платіжної картки, останній повинен за запитом Банку надати інформацію про найменування цієї торгової точки або каси банку, де вилучили Платіжну картку, час вилучення, найменування банку що обслуговує цю торгову точку, П.І.Б. співробітника, що вилучив Платіжну картку. Якщо Платіжна картка була розрізана, її необхідно переоформити зі сплатою Банку комісії за переоформлення згідно до Тарифів Банку.

5.6.16.4. Держатель Платіжної картки повинен зберігати чеки та сліпи, що підтверджують факт здійснення операції з використанням Платіжної картки, до моменту відображення відповідних операцій у щомісячній виписці.

5.6.16.5. Якщо товар було повернено або послуга не отримана у повному обсязі, Держатель Платіжної картки самостійно має звернутися до торгової точки, де був придбаний товар/надана послуга. Працівник підприємства торгівлі/сервісу випишує зворотній рахунок (credit voucher) на суму поверненого товару/послуги. На підставі зворотного рахунку та після отримання суми від банку-еквайєра, Банк зараховує кошти на поточний рахунок Клієнта вказану суму.

5.6.16.6. Можливість здійснення операцій CNP (Card Not Present) тобто операції без присутності Платіжної картки, тільки з використанням реквізитів Платіжної картки надається Банком з урахування обмежень що встановлюються відповідними ПС.

5.6.16.7. Для проведення Операцій з використанням Платіжної картки у мережі Internet та операцій CNP використовуються наступні реквізити:

- ім'я та прізвище Держателя, що вказане на картці (опціонально);
- номер Платіжної картки – 16-ти значний номер на лицьовому боці Платіжної картки;
- термін дії (MM/PP де MM – місяць, PP – рік) на лицьовому боці Платіжної картки;
- номер CVC2 або CVV2 – на панелі для підпису (опціонально).

5.6.16.8. Під час здійснення операцій оплати в мережі Internet та операцій CNP Держатель не повинен повідомляти свій ПІН, номери рахунків, кредитні ліміти, персональну інформацію тощо.

5.6.16.9. За можливості, Клієнт та/або Держатель має здійснювати операції оплати у мережі Internet зі свого комп'ютера з метою збереження конфіденційності персональних даних (з обов'язковою авторизацією Клієнта та/або Держателя) за допомогою системи дистанційного обслуговування «Icon 25» (за умови підключення Клієнта до послуги)..

5.6.16.10. Операції в мережі Internet та операції CNP відносяться до найбільш ризикованих. Держатель не повинен розголошувати реквізити Платіжної картки (номер картки, строк дії та номер CVC2 або CVV2) у відповідь на надіслані Держателю ніби від імені Банку електронні листи та SMS-повідомлення, на підозрілих сайтах, в інших випадках, якщо Держатель не впевнений в їх безпечності, тому що це може бути спробою шахрайства, так званого «фішингу». Наголошуємо, що Банк ніколи не надсилає Клієнтам листи та повідомлення, не телефонує з метою отримання конфіденційної інформації, даних про реквізити Платіжної картки, ПІН та залишку на рахунку, номеру рахунку тощо.

5.6.16.11. Банк рекомендує відкрити окремий рахунок для оплати товарів та послуг в мережі Internet та зараховувати на нього необхідні кошти безпосередньо перед здійсненням платіжної операції; здійснювати покупки на сайтах, у надійності яких Клієнт впевнений. Не використовувати Платіжну картку на сайтах без кодування даних та не користуватись неліцензійним

програмним забезпеченням. Адреса сайту повинна починатися з "https", а не з "http". Не використовувати ПІН-код при здійсненні операцій у мережі Інтернет. Надавати перевагу сайтам, на яких номер Платіжної картки та інша конфіденційна інформація при вводі замінюється на "\*" або інший символ заміни. Рекомендується регулярно перевіряти комп'ютерне обладнання на наявність вірусів, які можуть призвести до крадіжки інформації по БПК при здійсненні розрахунків в мережі інтернет.

5.6.16.12. У разі підозри на компрометацію конфіденційних даних (реквізити Платіжної картки та ПІН-коду) Держатель повинен негайно повідомити про це Банк за цілодобовими телефонами Контакт Центру, що вказані на зворотній стороні Платіжної картки та у розділі 17 Публічного договору У зв'язку з поширенням шахрайства з Платіжними картками, Держателі мають бути особливо уважними при користуванні Платіжною картою в країнах, що визнані платіжними системами країнами підвищеного ризику.

5.6.16.13. Перелік країн підвищеного ризику може змінюватись. Інформацію щодо переліку країн підвищеного ризику та діючих обмежень на використання платіжної картки Клієнт може отримати за телефонами Контакт Центру, що вказані у Розділі 17 Публічного договору

5.6.16.14. З метою зниження ризиків втрати коштів на Рахунку, дія Платіжних карток може бути обмежена Банком.

5.6.16.15. Для відновлення Операцій з використанням Платіжних карток, Держателю, перед подорожжю, необхідно зателефонувати за телефонами Контакт Центру, що вказані у розділі 17 Публічного договору, або вказаними на зворотній стороні Платіжної картки, повідомити країну та строк перебування в ній.

5.6.16.16. Обмежувальні ліміти на зняття готівки та розрахунки з використанням Платіжної картки.

5.6.16.16.1. Банком встановлюються добові ліміти на зняття готівки та розрахунки за Платіжними картками Банку:

Добові ліміти встановлюються окремо на кількість та суму операцій з отримання готівки і на кількість та суму операцій з розрахунків за здійснені покупки та діють з урахуванням обмежень на здійснення цих операцій, встановлених діючим законодавством України.

Клієнт має право змінити розмір добових лімітів по операціям за допомогою Платіжної картки самостійно в системі «iсON25» або, шляхом звернення до Банку. Обсяг ліміту, відмінний від базового, встановлюється за заявою Клієнта або за зверненням до Контакт Центру із зазначенням терміну його функціонування (повний строк дії Платіжної картки або період, визначений Клієнтом), в цьому разі Клієнт несе повну відповідальність за можливі втрати коштів на Рахунку, за всіма несанкціонованими операціями, здійсненими з використанням картки держателя. По закінченні терміну, встановленого Клієнтом у заяві, якщо він є меншим за строк дії Платіжної картки, встановлюється базовий ліміт активності. При перевипуску на новий строк, на Платіжну картку встановлюються стандартні обмеження на здійснення операцій.

Базові обмеження на здійснення операцій з ПК в тому числі щодо обслуговування платіжних карток за кордоном та в мережі Інтернет Держатель картки може дізнатися за телефонами Контакт Центру,.

5.6.16.16.2. Встановлені добові ліміти на зняття готівки можуть бути змінені за ініціативою Банку, встановлені добові ліміти на розрахунки можуть бути змінені за ініціативи Банку та/або за ініціативи Клієнта на підставі його письмової заяви, звернення за телефонами Контакт Центру або самостійно в системі «iсON25».

5.6.16.17. Для підвищення безпеки при здійсненні операцій з використанням Платіжної картки в мережі Інтернет, Банк надає послугу 3D Secure. Підвищення безпеки при здійсненні інтернет-платежів на сайтах, що підтримують технологію 3D Secure, відбувається за рахунок проведення додаткової ідентифікації Держателя картки. Така ідентифікація забезпечується шляхом обов'язкового введення Держателем картки одноразового пароля, який в ході операції автоматично направляється Банком в SMS-повідомленні на номер мобільного телефону такого власника. Послуга надається автоматично і безкоштовно всім Клієнтам, у яких підключений сервіс GSM-банкінг по Платіжній картці.

5.6.16.18. Неухильне виконання цих умов Публічного договору надасть Клієнту можливість забезпечити надійне зберігання Платіжної картки, нерозголошення реквізитів Платіжної картки, персонального ідентифікаційного номеру та інших даних, а також зменшити можливі ризики при проведенні Операцій з використанням Платіжної картки у банкоматах, або номеру Платіжної картки у ПТКС, при безготівковій оплаті товарів та послуг, у тому числі через мережу Internet.

5.6.17. Відмова в авторизації та випадки вилучення Платіжних карток.

5.6.17.1. Держателю Платіжної картки може бути відмовлено в авторизації з причини перевищення добового ліміту використання Платіжної картки та/чи Витратного ліміту.

5.6.17.2. Платіжна картка може бути вилучена у Держателя працівником підприємства торгівлі, де Держатель мав намір розрахуватися за допомогою Платіжної картки, або працівником банківської установи, де через касу Держатель бажав отримати готівку. Держателю повинні пояснити причину вилучення Платіжної картки та скласти акт встановленої форми і надати Держателю його примірник.

5.6.17.3. Банкомат може автоматично вилучити Платіжну картку після третьої спроби невірного введення ПІН-коду, а також банкомат може не повернути Платіжну картку із причини несправності банкомату або вилучення Платіжної картки за розпорядженням Банку. У такому випадку Держателю слід звернутися до Контакт Центру або найближчого Відділення Банку.

5.6.17.4. Платіжна картка, а також грошові кошти, які Держатель залишає в банкоматі на термін, більше ніж 20 секунд після появи відповідного повідомлення на екрані банкомату, також автоматично вилучаються банкоматом. У такому випадку Держателю слід звернутися до Банку.

5.6.17.5. У разі відмови в авторизації, вилучення Платіжної картки або виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою банкомату, Держателю необхідно звернутись до Банку за телефонами Контакт Центру.

5.6.17.6. Оскільки Платіжна картка чутлива до різноманітних фізичних чинників впливу, тримати її необхідно вдалині від джерел тепла, електромагнітних і магнітних випромінювань (особливо мобільних телефонів, пейджерів, магнітних замків і т.п.).

5.6.17.7. Реквізити для безготівкових зарахувань на поточний рахунок Клієнта знаходяться на офіційному сайті Банку [www.concord.ua/](http://www.concord.ua/) в розділі Про Банк / Реквізити, та на інформаційних стендах у відділеннях Банку.