



## **ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКІВСЬКИМИ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ ПАТ "КРЕДОБАНК "**

1. Дотримання цих Правил дасть змогу забезпечити Держателям банківських платіжних карток (надалі БПК) надійне їх зберігання, нерозголошення реквізитів БПК, персонального ідентифікаційного номера (надалі - ПІН-код) та інших даних, а також зменшить можливі ризики під час здійснення операцій з використанням БПК в банкоматі або POS- терміналі та інших операцій безготівкової оплати товарів і послуг, у тому числі через мережу Інтернет.
2. **Загальні правила використання БПК та ПІН-коду**
  - 2.1. БПК використовується в будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, де розташований логотип відповідної міжнародної платіжної системи (надалі МПС).
  - 2.2. Під час отримання БПК Держатель повинен поставити підпис на її зворотному боці в місці, яке призначене для підпису Держателя БПК. Це зменшить ризик незаконного використання БПК.
  - 2.3. Держатель БПК не повинен розголошувати ПІН-код стороннім особам (членам родини, знайомим, працівникам Банку, особам, які намагаються допомогти під час використання БПК).
  - 2.4. ПІН-код необхідно запам'ятати або зберігати його окремо від БПК у місці, недоступному для сторонніх осіб.
  - 2.5. Забороняється передавати БПК для використання стороннім особами. Забороняється розголошувати та повідомляти персональні дані або інформацію про БПК на вимогу будь-яких сторонніх осіб, у тому числі і працівників Банку, крім екстрених випадків (звернення у Службу клієнтської підтримки Банку для блокування БПК, тощо);
  - 2.6. БПК необхідно оберігати у місці, недоступному для сторонніх осіб та віддаленому від джерел температурного та електромагнітного випромінювання.
  - 2.7. З метою запобігання незаконним операціям з використанням Вашої БПК доцільно встановити добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням БПК та підключити послугу СМС-інформування про проведені операції.
  - 2.8. Встановлення добових лімітів здійснюється шляхом телефонного звернення у Службу клієнтської підтримки Банку за номером телефону 0 800 500 8 50 (безкоштовно по Україні) +38 032 297 64 70 - з-за кордону. Підключення послуги послугу СМС-інформування здійснюється шляхом телефонного звернення у Службу клієнтської підтримки Банку або звернення в установу Банку, де відкритий Ваш картковий з рахунок. Вам не обов'язково звертатися лише в Установу Банку, де відкрито Ваш картковий рахунок, Ви можете звернутися в іншу Установу Банку та пройти відповідну ідентифікацію згідно вимог Банку.
  - 2.9. Якщо БПК втрачено чи викрадено ( в т. ч. і за кордоном ), Ви повинні заблокувати БПК шляхом телефонного звернення у Службу клієнтської підтримки Банку та звернутись в

установу Банку, де відкритий Ваш картковий з рахунок, з відповідною заявою про перевипуск БПК.

- 2.10. Якщо БПК пошкоджена або з іншої причини стала непридатною для використання, Вам необхідно звернутись у Службу клієнтської підтримки Банку або в установу Банку, де відкритий Ваш картковий рахунок, з відповідною заявою про перевипуск БПК.
- 2.11. Якщо Ваш ПІН-код став відомий сторонній особі, Вам необхідно здійснити операцію «Зміна ПІН-коду» в банкоматі Банку.
- 2.12. Якщо Ви забули ПІН-код Вашої БПК, Вам необхідно звернутись у Службу клієнтської підтримки Банку або в установу Банку, де відкритий Ваш картковий рахунок, з відповідною заявою про перевипуск ПІН-коду.
- 2.13. В системі моніторингу Банку діють обмеження по транзакціях за участю БПК Банку, що відбуваються за кордоном. Перелік країн, що належать до списку високоризикових, є наведений на зовнішній інтернет-сторінці Банку за посиланням <http://www.kredobank.com.ua>.
- 2.14. Якщо Ви плануєте подорож до однієї із перелічених країн та плануєте користуватись БПК, Вам необхідно зателефонувати у Службу клієнтської підтримки Банку з метою скасування встановлених обмежень.

### **3. Правила користування банкоматом**

- 3.1. Перед використанням банкомата Ви повинні оглянути його щодо наявності додаткових приладів, які не відповідають його конструкції та розташовані в місці набору ПІН-коду або в місці, призначеному для прийому БПК (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-коду).
- 3.2. Якщо клавіатура або місце для прийому БПК банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, Ви не повинні використовувати даний банкомат для здійснення операцій з використанням БПК і та повідомте про це Банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.
- 3.3. ПІН-код необхідно набирати таким чином, щоб особи, які перебувають поруч, не змогли його побачити. Під час набору ПІН-коду прикривайте клавіатуру рукою. Якщо банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, перезавантажується), Вам необхідно відмовитись від послуг такого банкомата та відмінити поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку "Відміна" ("Отмена" чи "CANCEL") і дочекатись повернення БПК.
- 3.4. Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що БПК була повернена банкоматом, дочекатись видачі чеку в разі його запиту і тільки після цього відходити від банкомату. Роздруковані банкоматом чеки потрібно зберігати для звірки зазначених у них сум з випискою про рух коштів на картковому рахунку.
- 3.5. Під час проведення операції через банкомат може виникнути ситуація, коли банкомат не повертає БПК. Причинами цього може бути:
  - а) збій в роботі банкомата (БПК не видана протягом 1,5- 2 хв.);
  - б) закінчення ліміту часу, відведеного для того, щоб забрати БПК (БПК не забрана Клієнтом протягом 30-35 сек.);
  - в) інше.

У даному випадку Вам необхідно звернутись у Службу клієнтської підтримки банку і тимчасово заблокувати БПК.

Для отримання вилученої або нової БПК Вам необхідно звернутися до установи Банку, де відкрито Ваш картковий рахунок.

#### **4. Правила здійснення безготівкових розрахунків з використанням БПК**

- 4.1. Ви не повинні використовувати БПК в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо торговець/продавець/касир викликав у вас недовіру.
- 4.2. Розрахунки з використанням БПК повинні здійснюватися лише у Вашій присутності. Це забезпечить зниження ризику неправомірного отримання Ваших персональних даних, зазначених на БПК.
- 4.3. Під час використання БПК для оплати товарів або послуг продавець/касир може вимагати від Вас надати паспорт, підписати квитанцію або ввести ПІН-код. Перед набором ПІН-коду Ви повинні переконатися, що треті особи, які перебувають у безпосередній близькості від Вас, не зможуть його побачити. Перед тим, як підписати квитанцію, Вам необхідно в обов'язковому порядку перевірити суму, що зазначена на ній.

#### **5. Правила здійснення операцій через мережу Інтернет**

- 5.1. Використання ПІН-коду під час замовлення товарів або послуг через мережу Інтернет, а також за телефоном/факсом, не передбачене правилами платіжних систем і свідчить про шахрайський характер операції. В жодному випадку Ви не повинні здійснювати таких операцій.
- 5.2. Для придбання товарів та послуг в мережі Інтернет Вам необхідно використовувати відомі Вам сПти і перевірені Інтернет-магазини.
- 5.3. Не потрібно робити повторних спроб оплатити рахунок безліч разів. Це може призвести до блокування Банком можливості провести платіж, так як може спрацювати система безпеки Банку від підбору параметрів БПК.
- 5.4. Якщо оплата товару (послуги) здійснюється через чужий комп'ютер, після завершення всіх розрахунків, Вам необхідно переконатися, що реквізити БПК та інша конфіденційна інформація не збереглася на даному комп'ютері. Для цього необхідно знову відкрити сторінку продавця, на якій здійснювалась оплата товару, та переконатись, що відповідні поля бланку-замовлення перебувають у незаповненому стані.
- 5.5. На комп'ютер, з якого регулярно здійснюються операції з використанням БПК, необхідно встановити антивірусне програмне забезпечення і вчасно здійснювати його оновлення, а також оновлення інших програмних продуктів (операційної системи, прикладних програм). Це зменшить ризик «зараження» Вашого комп'ютера вірусними програмами, які здійснюють викрадення персональних даних.

#### **6. Термін дії БПК та видача нової БПК**

- 6.1. Термін дії БПК вказано на її лицьовій стороні. БПК дійсна до останнього дня місяця, вказаного на ній, включно.
- 6.2. Якщо протягом останніх шести місяців терміну дії БПК відбувались трансакції по БПК, то така БПК перевипускається автоматично. Для отримання перевипущеної БПК Вам необхідно звернутись в установу Банку, де відкритий Ваш картковий рахунок, протягом останнього місяця терміну дії БПК.
- 6.3. У випадку відсутності активності по БПК протягом останніх шести місяців терміну дії БПК, вона не буде перевипущена. Для випуску нової БПК до вашого рахунку Вам необхідно звернутись в установу Банку, де відкритий Ваш картковий рахунок.