

Затверджено  
Рішенням Правління  
АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»  
№ 16/04-1 від 16.04.2024 р.

Додаток №2 до Правил надання банківських послуг на  
умовах комплексного банківського обслуговування для  
клієнтів – фізичних осіб у АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА  
ЗАОЩАДЖЕНЬ»

**Умови функціонування Поточних і Карткових рахунків та  
здійснення операцій за цими Рахунками**  
(в новій редакції діють з 20.04.2024 р.)

Зміст

<b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНИХ РАХУНКІВ.....</b>	<b>2</b>
<b>РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ КАРТКОВИХ РАХУНКІВ.....</b>	<b>6</b>
<b>РОЗДІЛ 4. ОСОБЛИВОСТІ ЗАКРИТТЯ ПОТОЧНИХ І КАРТКОВИХ РАХУНКІВ .....</b>	<b>18</b>
<b>РОЗДІЛ 5. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ.....</b>	<b>19</b>
5.1. Загальні положення.....	19
5.2. Видача, зберігання та строк дії Платіжної картки .....	20
5.3. Використання Платіжної картки .....	20
5.4. Здійснення операцій через банкомат .....	21
5.5. Безготівкові розрахунки за товари та послуги .....	21
5.6. Випадки вилучення Платіжної картки .....	22
5.7. Випадки втрати або крадіжки Платіжної картки .....	22
5.8. Запобігання шахрайським операціям .....	22

## **РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Ці Умови функціонування Поточних і Карткових рахунків та здійснення операцій за цими Рахунками (надалі – «Умови») є Умовами банківського продукту в значенні термінів, визначених у Правилах, та **додатково** до загальних положень щодо відкриття та обслуговування Рахунків, викладених у Правилах, визначають порядок відкриття, здійснення операцій за Рахунками, правила користування Платіжними картками, порядок нарахування процентів на залишки коштів на Рахунках, права та обов'язки Клієнта та Банку, їх відповідальність, строки та порядок проведення переказів коштів з Рахунків, порядок закриття Рахунків, а також інші умови обслуговування таких Рахунків та проведення операцій за ними.

Усі додатки до Умов є їх невід'ємною частиною. Будь-яке посилання на Умови означає посилання у тому числі і на додатки до цих Умов.

1.2. Терміни, що використовуються в цих Умовах із великої літери, є визначеними термінами і мають такі значення, які визначені для них в Договорі комплексного обслуговування (у т.ч. Правилах). також за текстом цих Умов з великої літери зазначаються прийняті Умовами скорочення. Заголовки в Умовах використовуються для зручності і не впливають на тлумачення положень цих Умов.

Усі інші терміни, значення яких не визначено ДКО з усіма додатками та доповненнями до нього, вживаються в значеннях, які визначені для них нормативно-правовими актами Національного банку України, іншими актами чинного законодавства України.

1.3. Дані Умови не поширюються та не визначають умови відкриття та обслуговування інвестиційних (поточних) рахунків фізичних осіб-нерезидентів-інвесторів, а також рахунків для здійснення підприємницької діяльності.

1.4. Банк відкриває Клієнту Рахунок з метою зарахування на нього грошових коштів і здійснення платіжних операцій відповідно до режиму використання Рахунка, передбаченого чинним законодавством України, в тому числі з використанням Платіжної картки, на підставі укладеного між Сторонами Договору банківського рахунка (Договору Поточного рахунка/Договору Карткового рахунка), надалі – Договору банківського рахунка. Договір банківського Рахунка є Договором про надання банківського продукту в значенні термінів, визначених у Правилах.

1.5. Договір банківського Рахунка складається з відповідної Заяви (*Заяви про відкриття Поточного рахунка / Заяви про відкриття Карткового рахунка/Заява про розміщення банківського вкладу*), поданої Клієнтом в Банк, Правил (з усіма додатками до них, у т.ч. Умов і Тарифів Банку), укладається у відповідності та на умовах Договору комплексного обслуговування (надалі – ДКО) та є невід'ємною частиною ДКО.

1.6. До моменту відкриття Рахунка уповноважений працівник Банку зобов'язаний здійснити ідентифікацію та верифікацію Клієнта (особи, представника Клієнта) відповідно до вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та Програми належної перевірки клієнта Банку.

1.7. Посилання в даних Умовах та Правилах на Поточний рахунок/Картковий рахунок означає посилання на Поточний рахунок/Картковий рахунок з усіма його різновидами, видами та додатковими параметрами, передбаченими ДКО, окрім випадків, якщо в ДКО прямо не передбачено інше.

## **РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНИХ РАХУНКІВ**

2.1. Банк на підставі Заяви про відкриття Поточного рахунка відкриває Клієнту Поточний рахунок за видами валют, зазначеними у Заяві, та здійснює обслуговування Клієнта за цим Поточним рахунком відповідно до умов ДКО, відповідного Договору Поточного рахунка та цих Умов, а також згідно з вимогами чинного законодавства України.

2.2. Порядок здійснення операцій за Поточним рахунком та режим його використання регулюється чинним законодавством України, у т.ч. нормативно-правовими актами Національного банку України, та ДКО, укладеним із Клієнтом.

2.3. При здійсненні платіжної операції з внесення готівкових коштів та/або перерахування коштів із Поточного рахунка Клієнт надає Банку всі необхідні для здійснення відповідної операції документи, передбачені чинним законодавством України.

2.4. Види послуг, що надаються Банком за Договором Поточного рахунка, та їхня вартість зазначені в Тарифах Банку, які є невід'ємною частиною ДКО.

2.5. Проценти за користування грошовими коштами, що знаходяться на Поточному рахунку, нараховуються і сплачуються за процентною ставкою, передбаченою діючими Тарифами, за вирахуванням нарахованих на такі проценти податків та зборів відповідно до діючого законодавства.

2.6. Клієнт на підставі довіреності може надати право на розпорядження коштами на Поточному рахунку/Закриття рахунку Уповноваженій особі. Довіреність може бути засвідчена нотаріально або складена в Банку в присутності Клієнта та Уповноважених осіб і засвідчена уповноваженим працівником Банку.

2.7. Клієнт зобов'язаний негайно в письмовій формі повідомляти Банк про скасування виданої ним довіреності на право розпорядження коштами на Поточному рахунку Уповноваженими особами. У випадку невиконання Клієнтом цього обов'язку, Клієнт несе відповідальність за вчинення такими Уповноваженими особами дій щодо розпорядження коштами на Поточному рахунку як за свої власні. Банк звільняється від відповідальності за вчинення платіжних операцій за Поточним рахунком на підставі такої довіреності, про скасування якої Клієнт не повідомив Банк.

2.8. При оформленні звернення із заявою про генерацію та активацію Токену засобами Системи та у разі запиту/вимоги Електронного гаманця щодо необхідності підтвердження Клієнтом даної заяви про генерацію та активацію Токену, таке звернення підтверджується Клієнтом шляхом введення паролю, отриманого ним від Банку у e-mail повідомленні (у випадках, визначених Договором), або OTP-пароллю. Після створення зазначеного звернення Клієнта разом із заявою передається до сервісу Електронного гаманця (Google Pay, Apple Pay інші). Генерація та активація Токену, а також його подальше використання здійснюються засобами сервісу Електронного гаманця (за допомогою мобільних пристроїв під керівництвом операційної системи Android / IOS).

2.9. При виконанні операцій з купівлі/продажу/обміну (конвертації) іноземної валюти Банк та Клієнт керуються чинним законодавством, вимогами внутрішніх нормативних документів Банку та умовами укладеного між Клієнтом та Банком ДКО, зокрема тими, що викладені в п.2.9. (включаючи усі підпункти до цього пункту).

2.9.1. Для здійснення операцій з купівлі/продажу/обміну (конвертації) іноземної валюти на ВРУ, Клієнт надає до Банку заяву про купівлю іноземної валюти/заяву про продаж іноземної валюти/заяву про обмін іноземної валюти (надалі окремо – Заява, а разом – Заяви) за формами, встановленими внутрішніми нормативними документами Банку.

Операції з купівлі іноземної валюти здійснюються від імені та за рахунок Клієнта шляхом надання Клієнтом належним чином оформленого пакету підтверджуючих документів згідно з вимогами НБУ та Заяви про купівлю іноземної валюти, в якій передбачено доручення Банку перерахувати з Рахунку Клієнта певну суму в гривнях, що потрібна для купівлі іноземної валюти, суму зборів та податків, передбачених чинним законодавством (якщо це передбачено чинним законодавством України) та суму комісійної винагороди, встановлену Тарифами згідно з реквізитами, зазначеними в такій Заяві. Клієнт шляхом укладення ДКО надає згоду та доручає Банку здійснити такі перерахування за вказаними у такій Заяві реквізитами.

2.9.2. Для здійснення операцій купівлі іноземної валюти, в тому числі обмін іноземної валюти Клієнт зобов'язується:

1) надати в Банк документи, передбачені вимогами чинного законодавства України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Банку;

2) забезпечити на Рахунку, вказаному в Заяві про купівлю іноземної валюти, суму коштів в гривні у розмірі, що потрібний для купівлі іноземної валюти, сумів та податків, передбачених чинним законодавством (якщо це передбачено чинним законодавством України) та суму комісійної винагороди, встановлену Тарифами, та надає згоду та доручає Банку перерахувати зі свого Рахунку, вказані суми коштів на рахунок Банку 2900 «Кредиторська заборгованість за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти», а також надає згоду та доручає Банку, а Банк має право:

- купити іноземну валюту на умовах, які зазначені в Заяві про купівлю іноземної валюти;
- утримати із суми в гривнях, яка перерахована для купівлі іноземної валюти, комісійну винагороду та суму зборів та податків, передбачених чинним законодавством (якщо це передбачено чинним законодавством України);
- зарахувати залишок коштів у гривнях на поточний рахунок після купівлі іноземної валюти, номер якого вказується в Заяві про купівлю іноземної валюти;
- продати іноземну валюту на ВРУ, якщо куплена іноземна валюта не буде перерахована ним за призначенням у визначений законодавством України строк у встановленому порядку;
- перерахувати зі свого Поточного рахунку суму в гривнях, що потрібна для купівлі іноземної валюти, згідно з реквізитами, зазначеними в такій Заяві про купівлю іноземної валюти.

У разі проведення операції з купівлі іноземної валюти за курсом нижчим ніж зазначений у Заяві про купівлю іноземної валюти, або в разі неможливості виконання цієї заяви, Клієнт доручає Банку перерахувати залишок коштів/кошти у гривні на Поточний рахунок, що зазначений у Заяві про купівлю іноземної валюти.

2.9.3. Для здійснення операцій продажу іноземної валюти Клієнт зобов'язується забезпечити на Рахунку, вказаному в Заяві про продаж іноземної валюти, суму в іноземній валюті, що підлягає продажу та надає згоду та доручає Банку перерахувати зі свого рахунку в іноземній валюті вказану суму коштів на рахунок Банку 2900 «Кредиторська заборгованість за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти», а також надає згоду та доручає Банку, а Банк має право:

- продати іноземну валюту на умовах, які зазначені в Заяві про продаж іноземної валюти;
- перерахувати з Поточного рахунку Клієнта суму в іноземній валюті, що потрібна для продажу іноземної валюти;

- утримати комісійну винагороду в гривнях з коштів, отриманих від продажу іноземної валюти, без зарахування цієї комісійної винагороди на Поточний рахунок Клієнта в національній валюті;
- утримати суму зборів та податків, передбачених чинним законодавством (якщо це передбачено чинним законодавством України);
- зарахувати гривневий еквівалент проданої іноземної валюти на поточний рахунок в гривнях, номер якого вказується в Заяві про продаж іноземної валюти;
- у разі неможливості виконати Заяву про продаж іноземної валюти, повернути іноземну валюту на Поточний рахунок в іноземній валюті.

2.9.4. Заяви можуть подаватися Клієнтом до Банку в електронній формі з накладенням КЕП Клієнта (уповноваженої особи Клієнта) або в електронній формі засобами СДО в порядку, визначеному у внутрішньобанківських документах, або на паперових носіях не менше, ніж у двох примірниках.

2.9.5. Банк виконує Заяви по курсу/крос-курсу відповідно до правил здійснення операцій на ВРУ або на міжнародному валютному ринку.

Банк має право самостійно визначати курс торгівлі іноземною валютою на виконання Заяви, виходячи з ситуації, що реально склалася на ВРУ або на міжнародному валютному ринку.

Інформація про суму купленої або проданої іноземної валюти, курс, за яким іноземна була куплена або продана на ВРУ, суму всіх витрат, яку сплатив Клієнт за проведення операцій купівлі/ продажу іноземної валюти зазначається у виписці про рух коштів, що надається Клієнту в порядку та строки, визначені ДКО, зокрема цими Умовами. Інформація щодо курсу, за яким іноземна валюта була куплена або продана за кожним рахунком Клієнта та за кожним видом валют надається Банком за письмовим запитом Клієнта шляхом направлення письмового повідомлення у паперовій формі, якщо інший спосіб надання такої інформації не буде окремо обумовлений Сторонами.

2.9.6. Клієнт має право відкликати Заяву, шляхом подання до Банку листа в довільній формі за підписом Клієнта. Заява може вважатися відкликаною, якщо до закінчення Операційного часу дня, який передує дню торгів на ВРУ, Банк отримав лист Клієнта про таке відкликання.

У такому випадку Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку всі витрати, що понесені останнім у зв'язку з прийняттям до виконання відкликаної Заяви.

2.9.7. Банк повертає без виконання Заяви:

- якщо для виконання цієї операції на ВРУ недостатньо коштів на Рахунку Клієнта;
- якщо Банк виконує документ про арешт або примусове списання коштів з Рахунку, який використовується Клієнтом для купівлі або продажу іноземної валюти;
- якщо хоча б один із обов'язкових реквізитів такої Заяви не заповнений або заповнений неправильно;
- в разі відсутності документів, які потрібні для купівлі іноземної валюти на ВРУ та для здійснення Банком валютного контролю за цією операцією Клієнта;
- у випадку незгоди Клієнта із запропонованим Банком курсом протягом строку дії відповідної пропозиції Банку;
- в інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України. Заява повертається Банком без виконання із зазначенням причини відхилення на зворотному боці Заяви, поданої у паперовій формі, або із зазначенням причин та/або статусу Заяви за допомогою СДО, якщо Заява була подана засобами СДО.

2.9.8. Банк має право повернути без виконання Заяву у разі неможливості виконання такої операції на ВРУ по закінченню 60 (шістдесяти) календарних днів з дати її оформлення Клієнтом, зазначивши на зворотному боці Заяви, поданої у паперовій формі, або засобами СДО, якщо Заява була подана в електронній формі, що Заява повертається у відповідності до цього пункту Умов.

2.10. Клієнт при продажу/обміні іноземної валюти самостійно перераховує Банку суму в іноземній валюті, що потрібна для продажу/обміну іноземної валюти, згідно з реквізитами, зазначеними в Заявці, крім надходжень в іноземній валюті на користь Клієнта, що згідно з нормативно-правовими актами Національного банку підлягають продажу в повній сумі. Заявка у письмовій (паперовій або електронній) формі подається Клієнтом до Банку в 2 (двох) примірниках. При поданні до Банку документів в електронній формі застосовується ЕП відповідно до Правил.

2.11. Банк повертає Клієнту Заявку без виконання будь-яким із доступним для Банку засобом, який Банк обирає самостійно: або шляхом надсилання останньої за поштовими реквізитами Клієнта, зазначеними у Заяві про прийняття пропозиції Банку та/або Договорі комплексного обслуговування; або наданням Заявки особисто в руки Клієнту або уповноваженій особі Клієнта; надсиланням у формі електронного документа тощо.

2.12. Підписанням Заяви про прийняття пропозиції Банку та/або Договору комплексного обслуговування Клієнт надає згоду та доручає Банку продати іноземну валюту на валютному ринку України, якщо куплена іноземна валюта не буде перерахована ним за призначенням у визначений законодавством України строк у встановленому порядку.

### **2.13. Особливі умови відкриття та обслуговування Поточного рахунку «Соціальний»**

2.13.1. Для зарахування стипендії, пенсії, соціальної допомоги та інших, передбачених законом, соціальних виплат, грошової допомоги та прирівняних до них виплат (надалі – «соціальні виплати»), що нараховуються

відповідно уповноваженими органами Пенсійного фонду, органами праці та соціального захисту населення або іншим уповноваженим державним органом відповідно до чинного законодавства України (надалі – «Уповноважені органи»), Клієнт відкриває окремий Поточний рахунок зі спеціальним додатковим параметром «Соціальний» (надалі – **Поточний рахунок «Соціальний»**).

2.13.2. Поточний рахунок «Соціальний» є різновидом Поточного рахунка. Посилання в даних Умовах та Правилах на Поточний рахунок чи Договір Поточного рахунка означає посилання в тому числі і на Поточний рахунок «Соціальний» та Договір Поточного рахунка «Соціальний», якщо в ДКО прямо не передбачено інше.

2.13.3. На Поточний рахунок «Соціальний» поширюються загальні умови відкриття та обслуговування Поточних рахунків, визначені ДКО. У даному пункті 2.13 (з підпунктами) Умов визначено особливі умови відкриття та обслуговування Поточного рахунка «Соціальний». У випадку виникнення розбіжностей між загальними умовами, передбаченими для відкриття та обслуговування Поточного рахунка, та особливими умовами Поточного рахунка «Соціальний», визначеними в пункті 2.13 (з підпунктами) Умов, застосуванню підлягають особливі умови Поточного рахунка «Соціальний», визначені в пункті 2.13 (з підпунктами) Умов.

2.13.4. Відкриття та обслуговування Поточного рахунка «Соціальний» здійснюється Банком відповідно до «Порядку виплати пенсій та грошової допомоги за згодою пенсіонерів та одержувачів допомоги через їх поточні рахунки у банках», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 серпня 1999 р. № 1596 зі змінами (надалі – «**Постанова КМУ № 1596**»), чи інших актів чинного законодавства України з цього питання, а також відповідно до укладених Банком з Уповноваженими органами договорів, а також умов ДКО, у т.ч. Тарифів.

2.13.5. На Поточний рахунок «Соціальний» не здійснюється та не передбачено зарахування власних коштів Клієнта або будь-якої іншої особи, окрім як від Уповноважених органів.

2.13.6. Відкриття та розрахунково-касове обслуговування Поточного рахунка «Соціальний» здійснюється Банком безоплатно.

2.13.7. Мінімальний внесок на Поточний рахунок «Соціальний» та Незнижуваний залишок на Поточному рахунку «Соціальний» не встановлюються.

2.13.8. Банк зараховує суми соціальних виплат (стипендії, пенсії, соціальної допомоги та інших, передбачених законом, соціальних виплат чи грошової допомоги) на Поточний рахунок «Соціальний» протягом Операційного дня з моменту надходження коштів від Уповноважених органів, якщо інше не передбачено чинним законодавством України або умовами ДКО.

2.13.9. Банк має право змінювати розмір процентної ставки, що нараховується на залишок коштів на Поточному рахунку «Соціальний», шляхом внесення змін до Тарифів.

2.13.10. Проценти на залишок коштів на кінець Операційного дня на Поточному рахунку «Соціальний» нараховуються щоденно, виходячи з фактичної кількості днів у розрахунковому періоді та році.

2.13.11. Нараховані проценти зараховуються на Поточний або Картковий рахунок Клієнта не пізніше першого Операційного дня місяця, наступного за звітним, та/або в день закриття Поточного/Карткового рахунка. Банк, як податковий агент, утримує з нарахованих на залишок коштів процентів податки та збори згідно з чинним законодавством.

2.13.12. Банк припиняє нарахування процентів на залишок коштів на Поточному рахунку «Соціальний» у день отримання від Уповноважених органів, державних органів, нотаріусів або спадкоємця повідомлення про смерть Клієнта (у т.ч. письмової вимоги про повернення коштів або іншого документа, що містить інформацію про смерть Клієнта).

2.13.13. Підписанням Заяви про прийняття пропозиції Банку Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно в порядку, визначеному ДКО, списувати шляхом договірною списання з його Поточного рахунка «Соціальний»:

- суму коштів, необхідних для повернення Уповноваженим органам відповідно до їхніх письмових вимог та згідно з Постановою КМУ № 1596 чи іншими актами чинного законодавства України з цього питання;
- суми, пов'язані з витратами щодо обслуговування Поточного рахунка «Соціальний» згідно з Тарифами Банку;
- суми помилково зарахованих коштів з вини Банку на Поточний рахунок «Соціальний».

2.13.14. Клієнт має право під свою відповідальність надати право розпорядження Поточним рахунком «Соціальний» Уповноваженій особі за умови надання до Банку нотаріально посвідченої довіреності на розпорядження Поточним рахунком «Соціальний» або за наявності засвідченої уповноваженим працівником Банку довіреності, оформленої в Банку в присутності Клієнта та Уповноваженої особи. Така довіреність оформлюється зі строком дії не більше одного року.

2.13.15. За Договором Поточного рахунка «Соціальний» Банк бере на себе обов'язок, а Клієнт надає йому всі необхідні для цього повноваження та дозволи, виконувати вимоги Уповноважених органів, у т.ч., але не виключно:



- надання за письмовими запитами Уповноважених органів інформації щодо зарахування сум соціальних виплат на Поточний рахунок «Соціальний» та про його закриття;

- письмово повідомляти Уповноважені органи про випадки, якщо одержання сум соціальних виплат здійснюється за довіреністю або в разі не одержання їх з Поточного рахунка «Соціальний» більше одного року, – не пізніше 28 числа місяця, у якому виникли такі обставини.

2.13.16. Клієнт зобов'язується письмово повідомити Банк про зміну банку (обрання іншого банку), через який виплачуються соціальні виплати, та надати Банку Заяву про закриття Поточного рахунка «Соціальний», в якій зазначити інформацію щодо перерахування залишку коштів з Поточного рахунка «Соціальний» або щодо видачі його готівкою.

2.13.17. Суми соціальних виплат, зараховані на Поточний рахунок «Соціальний» разом із нарахованими на них процентами, починаючи з місяця, наступного за місяцем смерті Клієнта, підлягають поверненню Банком Уповноваженому органу в установлені Постановою КМУ № 1596 строки, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

2.13.18. Банк має право не зараховувати на Поточний рахунок «Соціальний» суми соціальних виплат у випадках, визначених чинним законодавством України.

2.13.19. Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно списувати шляхом договірною списання з Поточного рахунка «Соціальний»:

- суму коштів, необхідних для повернення Уповноваженим органам відповідно до їхніх письмових вимог та згідно з Постановою КМУ чи іншими актами чинного законодавства України з цього питання;

- суми, пов'язані з витратами щодо обслуговування Поточного рахунка «Соціальний» згідно з Тарифами Банку;

- суми помилково зарахованих коштів з вини Банку на Поточний рахунок «Соціальний».

2.13.20. За бажанням Клієнта Банк може здійснювати доставки сум соціальних виплат за місцем проживання Клієнта. Зазначена послуга надається лише за умов укладення додаткового договору до відповідного Договору Поточного рахунка «Соціальний», яким з-поміж іншого, будуть визначатися правила та умови доставки пенсій та грошової допомоги за місцем проживання Клієнта.

### **РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ КАРТКОВИХ РАХУНКІВ**

3.1. Банк у порядку та на умовах, установлених чинним законодавством України та ДКО, відкриває Картковий рахунок на ім'я Клієнта, здійснює обслуговування Клієнта за Картковим рахунком та випускає на ім'я Клієнта Платіжну картку або видає йому в установленому в Банку порядку не персоніфіковану (миттеву) Платіжну картку.

3.2. Порядок здійснення операцій за Картковим рахунком, використання і обслуговування Карткового рахунка та Платіжної картки регулюється чинним законодавством України, ДКО, укладеним із Клієнтом, Правилами користування Платіжними картками, що містяться в Розділі 5 даних Умов, відповідним Договором (-ами) Карткового рахунка, цими Умовами.

3.3. При відкритті Карткового рахунка Банк випускає Клієнту Платіжні картки, тип яких визначається Заявою про відкриття Карткового рахунка та виготовлення Платіжної картки (надалі – «Заява»), підписаною Клієнтом, та особливістю Банківського продукту, який обирає Клієнт. Банк може видавати Клієнту при першому зверненні до Банку не персоніфіковану (миттеву) Платіжну картку.

3.4. Картковий рахунок може обслуговуватись за дебетною / дебетно-кредитною або кредитною схемою в залежності від обраного Клієнтом банківського продукту. Користувачі можуть використовувати всі кошти на Картковому рахунку, якщо Банківським продуктом не передбачене встановлення Незнижувального залишку. Схема обслуговування Карткового рахунка може бути змінена на підставі укладених (у т.ч. підписаних шляхом подачі відповідної Заяви) між Сторонами Договорів банківського продукту та відповідно до Умов банківського продукту, де буде зазначено порядок надання кредиту та умови його використання.

У випадку встановлення Незнижувального залишку на Картковому рахунку, проценти на такий залишок не нараховуються (якщо інше не передбачено умовами Банківського продукту), сума цього залишку не є доступною для використання Клієнтом (і Клієнт зобов'язується підтримувати її на Картковому рахунку), а повернення його Клієнтові здійснюється виключно при закритті Карткового рахунка.

3.5. Користувачі можуть здійснювати з використанням Картки наступні види операцій:

- операції з внесення або зняття готівки на/з Картковий рахунок/Карткового рахунка за допомогою платіжних пристроїв або в касах банків;

- безготівкові розрахунки в торгівельно-сервісній мережі;

- платіжні операції з переказу коштів;

- інші операції, передбачені чинним законодавством України та ДКО.

Зазначені операції виконуються з попередньою авторизацією або без неї, якщо це встановлено Правилами ПС. Авторизація здійснюється відповідно до Правил ПС.

Максимальний строк виконання операцій з урахуванням процесу оскарження складає не більш ніж 180 днів.

Клієнту забороняється використовувати Картковий рахунок для проведення операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності.

3.6. Клієнт має право самостійно розпоряджатися коштами на Картковому рахунку (за винятком випадків, передбачених законодавством України та ДКО) шляхом надання Банку платіжних інструкцій в Установі Банку чи з використанням СДО за формою, встановленою Банком, або шляхом використання Картки (її реквізитів) в порядку, встановленому чинним законодавством України, умовами ДКО, правилами ПС. Банк має право не приймати від Клієнта платіжні інструкції, якщо вони не відповідають вимогам законодавства або порушують умови ДКО.

3.7. Згода Клієнта на здійснення платіжної операції з використанням Платіжної картки (її реквізитів), в тому числі, але не виключно, платіжної операції з використанням СДО, відповідно до умов ДКО, пов'язаних між собою платіжних операцій, платіжної операції з переказу коштів за номером платіжної картки отримувача, платіжної операції з внесення/зняття з Карткового рахунку готівкових коштів з використанням Картки (її реквізитів), вважається наданою на суму платіжної операції одночасно з ініціюванням платіжної операції/першої платіжної операції з пов'язаних між собою платіжних операцій. При цьому, якщо точна сума платіжної операції, ініційованої з використанням Картки (її реквізитів), невідома Клієнту в момент її ініціювання, Клієнт шляхом ініціювання платіжної операції також надає згоду на блокування коштів на Картковому рахунку у розмірі відповідно до інформації, отриманої Банком від ПС.

3.8. Враховуючи особливості функціонування ПС (неможливість відкликання платіжної операції з використанням Картки (її реквізитів) після її ініціювання) Момент безвідкличності у випадку ініціювання платіжної операції з використанням Картки (її реквізитів)/першої платіжної операції з пов'язаних між собою платіжних операцій настає одночасно з її ініціюванням.

3.9. Відкликання подальших пов'язаних між собою платіжних операцій можливе шляхом звернення Клієнта (його Уповноваженої особи) в Операційний час до Установи Банку і подання розпорядження про відкликання згоди на виконання подальших платіжних операцій на паперовому носії за встановленою Банком формою або шляхом відміни подальших пов'язаних між собою платіжних операцій у СДО (за наявності технічної можливості).

3.10. Згода Клієнта на здійснення платіжної операції, ініційованої шляхом надання Банку платіжної інструкції в Установі Банку або з використанням СДО, вважається наданою на суму платіжної операції одночасно з підписанням Клієнтом платіжної інструкції, в тому числі з використанням ЕП. Форма платіжної інструкції, в тому числі обов'язкові для заповнення реквізити, встановлюється Банком з урахуванням вимог законодавства.

3.11. Моментом безвідкличності за платіжною інструкцією, наданою в Установі Банку або з використанням СДО, є:

- момент списання коштів з Карткового рахунку Клієнта-платника, або

- закінчення Операційного часу Операційного дня Банку, що передує Дати валютування відповідно до платіжної інструкції (у разі зазначення у платіжній інструкції Дати валютування).

3.12. Відкликання Клієнтом-платником (його уповноваженою особою) платіжної інструкції/згоди на здійснення платіжної операції, ініційованої шляхом подачі платіжної інструкції, можливо шляхом звернення до Установи Банку до настання Моменту безвідкличності за платіжною інструкцією та подачі розпорядження про відкликання платіжної інструкції/згоди (за довільною формою) за умови погодження відкликання платіжної інструкції/згоди з Банком (у випадку відкликання платіжної інструкції за дебетовим або кредитовим переказом), а в разі відкликання платіжної інструкції/згоди за дебетовим переказом, отримувачем за яким не є Банк, - додатково за умови погодження відкликання платіжної інструкції з отримувачем, який не є Банком.

3.13. Платіжну інструкцію Клієнта (або іншого ініціатора платежу), що надійшла до Банку протягом Операційного часу, Банк зобов'язаний виконати в день її надходження. Платіжну інструкцію Клієнта (або іншого ініціатора платежу), що надійшла до Банку після закінчення Операційного часу, Банк зобов'язаний виконати не пізніше наступного Операційного дня. Платіжна інструкція, надана Клієнтом (його Уповноваженою особою), приймається Банком до виконання за умови її оформлення належним чином (за формою, встановленою Банком із заповненням всіх реквізитів) та її подачі у встановленому цим Договором порядку (в Установі Банку або з використанням СДО), а також за умови відсутності законних підстав для відмови в її прийнятті, встановлених ДКО або законодавством.

3.14. Клієнт може здійснювати поповнення Карткового рахунку особисто або через інших осіб способами, що не суперечать законодавству України та відповідають встановленому режиму рахунка, у валюті Карткового рахунка в готівковій та/або в безготівковій формах. Реквізити для здійснення поповнення Карткового рахунку Клієнт (або Уповноважена особа) може отримати в Установі Банку.

3.15. Обслуговування Карткового рахунка, в т.ч. поповнення, здійснюється згідно з Тарифами, чинними на дату здійснення операції/надання послуги.

- 3.16. Банк може в порядку та на умовах, визначених чинним законодавством України, а також при сплаті вартості послуги відповідно до Тарифів, випускати на ім'я Клієнта та Уповноважених осіб додаткові Платіжні картки.
- 3.17. Клієнт та Уповноважені особи в розумінні положень ДКО (зокрема цих Умов та Договору Карткового рахунка) є **Держателями (Держателями платіжного інструменту)**, яким у користування надаються випущені Банком Платіжні картки. Держатель основної картки є власником Карткового рахунка і відповідає за всі операції, які здійснюються за допомогою додаткових Платіжних карток. Держателі основної та додаткових Платіжних карток несуть солідарну відповідальність за стан Карткового рахунка, і Банк має право пред'явити вимогу до будь-кого з них.
- 3.18. Уповноважена особа Держателя має право отримати платіжну картку, ПІН, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, за довіреністю, виданою Користувачем та посвідченою у встановленому законодавством порядку. Банк не несе відповідальності за проведення операцій з використанням ПК, виданого Уповноваженій особі Користувача за довіреністю.
- 3.19. Види послуг, що надаються Банком за Договором Карткового рахунка, та їхня вартість зазначені в Тарифах Банку, які є невід'ємною частиною ДКО.
- 3.20. На залишок коштів на Картковому рахунку Банк може нараховувати проценти в розмірі, встановленому чинними на дату нарахування Тарифами. Проценти на залишок коштів на Картковому рахунку нараховуються щоденно. Оподаткування нарахованих процентів здійснюється відповідно до чинного законодавства.
- 3.21. Банк сплачує нараховані проценти на залишок коштів на Картковому рахунку щомісячно в останній робочий день місяця за період з останнього робочого дня попереднього місяця до передостаннього робочого дня поточного місяця, а також у день закриття Карткового рахунка. При розрахунку процентів ураховується день надходження коштів на Картковий рахунок і не враховується день списання коштів (повернення Клієнтові).
- 3.22. При виникненні Надлімітної заборгованості за Картковим рахунком Клієнта останній зобов'язується погасити її в день виникнення. У разі непогашення Клієнтом Надлімітної заборгованості в день її виникнення, Банк щоденно, починаючи з наступного Операційного дня за днем виникнення Надлімітної заборгованості, нараховує проценти на суму непогашеної заборгованості згідно з Тарифами Банку. При цьому Банк має право застосовувати право договірної списання коштів з усіх надходжень на Картковий рахунок або інший Рахунок Клієнта та направити їх на погашення заборгованості по процентах та непогашеної Надлімітної заборгованості з урахуванням черговості, визначеної в п. 3.33 Умов.
- 3.23. У випадках, установлених п.п.3.20 - 3.22 цих Умов Банк нараховує проценти за методом факт/факт.
- 3.24. Банк щомісячно, до 20-го числа місяця, наступного за звітним, формує виписки про рух коштів за Картковим рахунком (надалі – Виписка), в яких зазначається інформація про рух коштів по Картковому рахунку за звітний період (календарний місяць).
- 3.25. Надання Виписок здійснюється на вимогу Клієнта та може бути реалізовано одним з наступних способів: (1) особисто в приміщенні Банку, (2) в електронній формі на електронну адресу Клієнта відповідно до діючих Тарифів Банку. Порядок надання Виписок визначається Клієнтом під час укладання Договору. В разі не визначення Клієнтом способу передачі Виписок Банк має право самостійно обрати спосіб передачі Виписок.
- 3.26. У разі отримання Виписки в електронній формі Клієнт погоджується з тим, що розуміє та приймає на себе всі ризики, пов'язані з направленням Банком Виписки в електронній формі на електронну адресу Клієнта, та погоджується з тим, що Банк не несе відповідальності за неможливість отримання Клієнтом таких виписок у разі надання недостовірної інформації щодо отримувача такої Виписки чи своєї електронної адреси, та/або відсутність у Клієнта технічних та/або технологічних можливостей отримання Виписок електронним зв'язком або неотримання Виписки чи отримання її зі спотвореним змістом у разі технічних збоїв у електронній системі передачі даних чи будь-яких інших обставин, що не залежать від Банку.
- 3.27. Клієнт може контролювати рух коштів за своїм Картковим рахунком користуючись послугою «SMS-банкінг», якщо така послуга була замовлена Клієнтом.
- 3.28. Клієнт у випадку заперечень щодо операцій за Картковим рахунком, може подати до Банку протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту отримання виписки заяву про розгляд спірного питання чи звернутися до суду. Якщо Клієнт не звернувся протягом зазначеного строку для оскарження проведених операцій, а також у випадку, коли з дати проведення операції минуло більше 35 календарних днів, Сторони визначають, що всі операції за Картковим рахунком прийняті і погоджені Клієнтом без права в подальшому оскаржувати їх.
- 3.29. Неотримання Клієнтом виписки за Картковим рахунком не з вини Банку позбавляє Клієнта/Держателя Картки права оскаржувати операції. Це положення діє також у випадку, якщо Клієнт не звернувся до Банку за отриманням виписки, у тому числі щомісячної, за Картковим рахунком.



3.30. У разі, якщо Держателі здійснюють операції у валюті, що відрізняється від валюти Карткового рахунка та/або якщо валюта розрахунків з ПС відрізняється від валюти Карткового рахунка, конвертація здійснюється в два етапи:

- 1) Валюта операції перераховується у валюту розрахунків Банку з ПС за курсом, установленим ПС на дату надходження операції до клірингового центру ПС;
- 2) Валюта розрахунків Банку з ПС перераховується у валюту Карткового рахунка Клієнта за курсом купівлі та продажу іноземних валют за операціями з Платіжними картками, установленим Банком на день списання/зарахування суми за операцією з Карткового рахунка Клієнта.

Курс купівлі та продажу іноземних валют за операціями з Платіжними картками установлюється Банком кожного робочого дня, підписується у визначеному порядку та оприлюднюється на офіційному сайті Банку. Зазначений курс, що діє на момент обробки операції Банком, може не збігатися з курсом, який діяв при здійсненні цієї операції; курсова різниця, що виникла внаслідок цього, не може бути предметом претензії з боку Клієнта, і Клієнт надає Банку безумовну згоду на списання суми такої курсової різниці шляхом здійснення договірної списання з його Карткового рахунку, в тому числі і у випадку, якщо при такому списанні утвориться Надлімітна заборгованість.

3.31. При здійсненні операції у валюті, що відрізняється від валюти Карткового рахунка та/або якщо валюта розрахунків з ПС відрізняється від валюти Карткового рахунка, Банк стягує комісію за конвертацію, якщо така комісія передбачена Тарифами.

3.32. При зарахуванні коштів на Картковий рахунок договірне списання коштів на погашення суми Надлімітної заборгованості, що може виникнути за Картковим рахунком, здійснюється в наступній послідовності:

- прострочена Надлімітна заборгованість;
- прострочені нараховані проценти за користування Надлімітною заборгованістю;
- Надлімітна заборгованість.
- нараховані проценти за користування Надлімітною заборгованістю;
- комісії, передбачені Тарифами.

Після погашення Надлімітної заборгованості за рахунок зарахованих на Картковий рахунок коштів залишок коштів на Картковому рахунку стає доступним для використання Користувачами.

3.33. Банк має право самостійно змінювати черговість погашення, визначену в цьому пункті, в тому числі у зв'язку зі зміною облікової політики Банку.

З метою запобігання шахрайським діям та для безпеки розрахунків Банк встановлює Стандартні Добові Ліміти за операціями з використанням Картки, які викладені в Тарифах. Ліміти та обмеження можуть бути змінені Клієнтом: шляхом подання відповідної заяви Клієнта до будь-якої Установи Банку, якщо зміни необхідно внести на визначений період (більше однієї доби); за телефоном Контакт-центру (надавши необхідну ідентифікаційну інформацію, яку просить назвати оператор), якщо зміни необхідно внести на період до однієї доби. Клієнт також може змінити ліміти та обмеження за допомогою каналів СДО в передбачений технічною можливістю спосіб, якщо Клієнт підключений до відповідної послуги. Зміни лімітів і обмежень Клієнтом у порядку, визначеному в цьому пункті, не потребують внесення змін до Договору Карткового рахунка чи Заяви. При цьому всі можливі ризики, що випливають зі змін лімітів та обмежень, покладаються на Клієнта. Банк має право змінити ліміти та обмеження на власний розсуд у випадку підозри здійснення шахрайських операцій, для мінімізації ризиків Клієнта, на виконання вимог Національного банку України або зважаючи на технічну необхідність.

Заходи безпеки під час користування Карткою визначаються цим ДКО, у т.ч. цими Умовами.

3.34. Укладенням Договору Карткового рахунка Клієнт беззастережно підтверджує свою згоду з усіма умовами зупинення (блокування) дії Картки, визнає їх як здійснені з його згоди.

3.35. Особливості здійснення регулярних платежів:

3.35.1. Клієнт може надати дозвіл надавачу товарів або послуг на здійснення за його Картковим рахунком регулярних платежів з метою оплати товарів або послуг (підписок на платні сервіси тощо), що проводяться через певні інтервали часу з використанням реквізитів Картки, попередньо наданих Клієнтом, без ініціювання Клієнтом кожного окремого регулярного платежу протягом дії дозволу Клієнта. Регулярні платежі здійснюються відповідно до правил ПС. Визначення періоду проведення, суми регулярних платежів та відкликання дозволу на їх проведення здійснюється Клієнтом самостійно та в порядку, встановленому надавачем товарів або послуг.

3.35.2. Наданням дозволу на проведення регулярних платежів Клієнт підтверджує, що зазначені операції здійснюються з дозволу Клієнта і не можуть бути оскаржені Клієнтом як несанкціоновані, та Банк не несе відповідальності за такі операції.

3.35.3. Регулярні платежі можуть бути також здійснені Банком на підставі відповідної заяви Клієнта.

3.36. Окрім інших обов'язків, передбачених у Правилах та цих Умовах, Клієнт зобов'язується:

3.36.1. Дотримуватись вимог чинного законодавства, нормативно-правових актів НБУ з питань здійснення платіжних операцій, Правил, у т.ч. цих Умов та Договору Карткового рахунка.

3.36.2. Контролювати рух коштів за Картковим рахунком та повідомляти Банк про операції, які ним (Клієнтом) не виконувалися, ознайомлювати Держателів додаткових карток з операціями по Карткам.

3.36.3. Після закінчення строку дії Платіжної картки або при закритті Карткового рахунка повернути Банку Платіжні картки, які випущені до Карткового рахунка. Клієнт зобов'язаний закрити Картковий рахунок також у разі припинення дії Платіжної картки та у разі відмови Банку у перевипуску Картки. Закриття Карткового рахунка здійснюється в порядку, передбаченому Розділом 4 цих Умов.

3.36.4. Контролювати та завчасно забезпечувати достатність коштів на Картковому рахунку, необхідних для здійснення Банком всіх необхідних платежів за Картковим рахунком, в тому числі пов'язаних з виконанням умов ДКО, оплати винагороди та/або для здійснення передбачених ДКО, зокрема іншими укладеними між Клієнтом та Банком Договорами про надання банківських продуктів, договірних списань, зокрема для списання комісії, включаючи відшкодування витрат Банку, понесених у зв'язку зі сплатою комісії банків-кореспондентів.

3.36.5. Погасити суму Надлімітної заборгованості в порядку, визначеному п. 3.22 Умов. У разі, якщо Надлімітна заборгованість виникла в іноземній валюті, така заборгованість може бути погашена в національній валюті за курсом продажу іноземних валют за операціями з Платіжними картками, встановленим Банком на день виникнення Надлімітної заборгованості. У разі непогашення Надлімітної заборгованості протягом Операційного дня з моменту її виникнення, вона вважається простроченою з наступного Операційного дня за днем виникнення Надлімітної заборгованості та переноситься на рахунки обліку простроченої кредитної заборгованості. У разі, якщо Надлімітна заборгованість виникла в іноземній валюті, така заборгованість переноситься на рахунки обліку простроченої кредитної заборгованості за курсом продажу іноземних валют за операціями з Платіжними картками, встановленим Банком на день виникнення Надлімітної заборгованості. Проценти за користування Надлімітною заборгованістю нараховуються щоденно, починаючи з наступного Операційного дня за днем виникнення Надлімітної заборгованості, на суму непогашеної заборгованості згідно з Тарифами Банку до повного її погашення.

3.36.6. Клієнт/ Держатель Картки зобов'язаний вжити всіх можливих заходів для запобігання втраті Платіжної картки/крадіжки Картки, надійно зберігати Картку та/ або Пристрій, на який встановлено Мобільний додаток, і не передавати Картку/ Пристрій у користування третім особам, не повідомляти реквізити Картки або іншу інформацію, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, третім особам, в тому числі, але не виключно, якщо ці особи представляються працівниками Банку (окрім повідомлення номеру Картки працівникам Банку у випадку самостійного звернення Клієнта (Уповноваженої особи)/ Держателя картки до Контакт-центру або Установи Банку), працівниками підрозділу безпеки Банку / НБУ / правоохоронних органів тощо.

Держатель Картки зобов'язаний не повідомляти третім особам ПІН, а також паролі та/ або кодові слова, Автентифікаційні дані тощо, та зберігати їх у таємниці, щоб ні за яких умов такі відомості не стали відомі третім особам, не записувати ПІН на Картку та/або на інші предмети, які зберігаються разом з Карткою, не зберігати ПІН разом із Карткою, знищувати всі повідомлення, які містять ПІН, одразу після ознайомлення з їх змістом, та негайно, у найкоротший строк протягом дня з моменту настання події, інформувати Банк шляхом звернення за телефоном Контакт-центру та надавши необхідну ідентифікаційну інформацію, яку просить назвати оператор, про:

- втрату/крадіжку Платіжної картки/її реквізитів або інші випадки можливого несанкціонованого використання Картки та/або її реквізитів;
- несанкціоновані Клієнтом/ Держателем Картки платіжні операції;
- можливе отримання третіми особами реквізитів Картки або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції;
- дзвінки/SMS-повідомлення від третіх осіб щодо намагання отримати інформацію, яка дає змогу ініціювати платіжні операції,

та вчинити невідкладні дії для блокування Картки.

Сторони погоджуються, що недотримання Клієнтом/ Держателем Картки передбачених цим пунктом Договору зобов'язань вважається діями (чи бездіяльністю), що призводять до несанкціонованого використання Картки, ПІН, реквізитів Картки або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, і відповідальність в такому випадку несе Клієнт.

3.36.7. Усне повідомлення Держателя телефоном про втрату/крадіжку Картки сприймається як прийняте повідомлення-заява щодо постановки Картки у стоп-список. При зверненні Держатель повинен отримати реєстраційний номер звернення. Без отримання такого номера, претензії Користувача щодо постановки Картки в електронний стоп-список прийматись не будуть. Клієнт може самостійно заблокувати (поставити Картку в стоп-список) за допомогою засобів СДО.

3.36.8. З метою забезпечення безпеки під час користування Карткою не використовувати Картку у цілях, що суперечать чинному законодавству України, та чітко дотримуватись Правил.

3.36.9. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання виписки по Картковому рахунку (або у разі отримання повідомлення від Банку щодо зарахування на Картковий рахунок Клієнта помилкового переказу) повернути Банку

суму помилкового переказу (якщо це мало місце) на Картковий рахунок, якщо кошти не були списані Банком шляхом договірною списання згідно з умовами ДКО.

3.36.10. До отримання Платіжної картки ознайомити Уповноважену особу з ДКО, у т.ч. цими Умовами, Правилами, Тарифами.

3.36.11. Здійснювати контроль за використанням Уповноваженою особою коштів з Карткового рахунка та дотриманням інших вимог чинного законодавства України та ДКО (з усіма додатками та змінами до нього).

3.36.12. Не використовувати кошти з Карткового рахунка для здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межі.

3.36.13. Клієнт бере на себе обов'язок забезпечити виконання Користувачами (Держателями) та/або Уповноваженими особами всіх обов'язків, передбачених Правилами, у т.ч. цими Умовами, та Договором Карткового рахунка. Клієнт несе відповідальність за невиконання Користувачами (Держателями) та/або Уповноваженими особами обов'язків та положень, передбачених Правилами, у т.ч. цими Умовами, та Договором Карткового рахунка.

3.36.14. Щорічно в строк до 31-го січня поточного року надавати Банку складене в письмовій формі підтвердження про залишки на Поточному рахунку станом на 01 січня того ж року. У разі не отримання Банком підтвердження протягом зазначеного строку, залишок коштів на Поточному Картковому рахунку Клієнта вважається підтвердженим.

### **3.37. Окрім інших обов'язків, передбачених у Правилах та цих Умовах, Банк зобов'язується:**

3.37.1. Протягом 7 (семи) робочих днів із дати отримання всіх необхідних документів на відкриття Карткового рахунка та випуск Платіжної картки від Клієнта видати Платіжну картку з ПІН-ом до неї, за умови здійснення оплати за обслуговування Карткового рахунка та надання Платіжної картки, передбаченої Тарифами. У процесі обслуговування Карткового рахунка Банк зобов'язаний випускати та надавати Платіжні картки та ПІН, за умови отримання відповідної заяви від Клієнта. При першому зверненні Клієнта Банк має право надати йому в користування не персоналізовану (миттєву) платіжну картку

3.37.2. Забезпечити здійснення розрахунків за операціями з використанням Платіжної картки відповідно до умов ДКО.

3.37.3. Щомісячно формувати та надавати Клієнтові на його вимогу виписку про рух коштів за Картковим рахунком за попередній календарний місяць у порядку та строки, встановлені в пп. 3.24 – 3.26 Умов.

3.37.4. У разі втрати або крадіжки Картки здійснювати всі необхідні дії в порядку, передбаченому пп.3.36.7, 3.36.8 цих Умов, та заблокувати авторизацію по Картці шляхом постановки її в електронний стоп-список з моменту надходження повідомлення від Користувача, за умови надання Користувачем при зверненні до Контакт-центру Банку необхідної ідентифікаційної інформації, яку просить назвати оператор, та підтвердження Банком прийняття такого звернення;

3.37.5. Здійснювати переоформлення Платіжної картки згідно з Тарифами за письмовою заявою Клієнта в разі втрати, крадіжки чи механічних пошкоджень Платіжної картки, а також у разі закінчення строку дії Картки.

3.37.6. При закритті Карткового рахунка повернути залишок коштів з Карткового рахунка шляхом видачі готівкою або перерахування його на інший рахунок за письмовою заявою Клієнта згідно з Тарифами. Повернення залишку коштів з Карткового рахунка відбувається за умови відсутності на Картковому рахунку заблокованих сум, які виникли внаслідок операцій, здійснених з використанням Картки. Проведення повного розрахунку Клієнта з Банком здійснюється протягом 45 днів після подання заяви про закриття Карткового рахунку, повернення всіх Картки до Банку або постановки їх до електронного стоп-списку, а також із урахуванням інших положень ДКО, зокрема цих Умов.

3.37.7. Вилучити Картку зі стоп-списку (розблокувати) на підставі письмової заяви Користувача.

3.37.8. Повідомляти Клієнта про закінчення строку дії Картки не пізніше ніж за десять календарних днів до закінчення строку її дії телефоном, або SMS-повідомленням на фінансовий номер телефону Клієнта, або повідомленням на електронну адресу Клієнта або за допомогою інших каналів зв'язку за наявності такої технічної можливості.

3.37.9. Повідомляти Клієнта про здійснення операцій з Карткою починаючи з суми, передбаченої Банком, за допомогою сервісу SMS-повідомлення. У випадку відмови Клієнта від сервісу SMS-повідомлення обов'язок Банку, зазначений у цьому пункті, вважається виконаним, а Клієнт самостійно несе ризики збитків від здійснення операцій з використанням Картки.

3.37.10. Повідомляти Клієнта про внесення змін до правил користування Платіжними картками, що містяться у Розділі 5 цих Умов, та Тарифів за обслуговування Картки не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої здійснюватимуться відповідні зміни, шляхом направлення SMS-повідомлення на фінансовий номер телефону

Клієнта, або повідомлення на електронну адресу Клієнта або за допомогою інших каналів зв'язку за наявності такої технічної можливості.

3.37.11 Станом на 01 січня надавати Клієнтам виписки за їх Картковими рахунками для підтвердження останніми залишків за зазначеними рахунками. Залишки коштів за рахунками вважаються підтвердженими, якщо підтвердження про них Банк не отримав у строк до 31 січня.

### **3.38. Окрім інших прав, передбачених у Правилах та цих Умовах, Клієнт має право:**

3.38.1. Самостійно розпоряджатися коштами на Картковому рахунку, застосовуючи Картку як платіжний інструмент для ініціювання переказу коштів з Карткового рахунка з метою оплати вартості товарів чи послуг, отримання грошових коштів у готівковій формі, а також здійснення інших операцій відповідно до чинних Тарифів, режиму Карткового рахунка, умов ДКО та чинного законодавства України, в тому числі через Системи дистанційного обслуговування.

3.38.2. Отримувати в будь-який час від Банку виписку про рух коштів за Картковим рахунком з оплатою послуг Банку відповідно до чинних Тарифів, окрім отримання безкоштовно щомісячної виписки в порядку, визначеному цими Умовами..

3.38.3. Отримати інформацію щодо умов виконання Договору Карткового рахунка, у тому числі про стан Карткового рахунка, щодо блокування сум коштів на Картковому рахунку тощо за телефоном Контакт-центру після проходження процедури ідентифікації.

3.38.4. Змінювати добовий ліміт за Платіжними картками, випущеними до Карткового рахунка.

3.38.5. Надавати від свого імені довіреність, яка має бути посвідчена в установленому законодавством порядку, на ім'я Уповноваженої особи для отримання Платіжної картки, ПІН до неї, індивідуальної облікової інформації та/або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції. Банк не несе відповідальності за проведення операцій з використанням платіжного інструменту, виданого представнику користувача за довіреністю, якщо індивідуальна облікова інформація та/або іншу інформацію, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, надана Уповноваженій особі Клієнта у захищеному вигляді.

3.38.6. Доручити Банку випускати Платіжні картки для Держателів (Уповноважених осіб) на підставі письмової заяви Клієнта та під його особисту відповідальність.

3.38.7. Перевести Картковий рахунок на інші умови обслуговування згідно з Тарифами за умови надання заяви відповідного змісту та за наявності технічної можливості.

3.38.8. Розірвати Договір Карткового рахунку та закрити Картковий рахунок будь-який Операційний день строку дії Договору Карткового рахунку, але не пізніше ніж на 46-й день від дати подання Заяви на закриття рахунку, шляхом надання Банку письмової заяви про закриття Карткового рахунка, за умови повного погашення наявної заборгованості перед Банком за відповідним Договором банківського продукту та відсутності чинного процесу оскарження Клієнтом спірних операцій, або за відсутності інших підстав, які виступають заборороною для закриття Карткового рахунку, визначених чинним законодавством. Розірвання Договору Карткового рахунку не звільняє Клієнта від обов'язку погасити перед Банком всю суму заборгованості в повному обсязі, що була нарахована до дати розірвання Договору Карткового рахунка, в тому числі за іншими укладеними в межах ДКО Договорами про надання банківського продукту, а також за Операціями, які можуть надходити до Банку протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту подання заяви про розірвання Договору Карткового рахунка.

3.38.9. В будь-який час відкликати або припинити дію Додаткової Картки / Додаткових карток шляхом направлення в Банк письмового повідомлення.

3.38.10. Вимагати від Банку належного виконання своїх обов'язків за цими Умовами та Договором Карткового рахунка.

### **3.39. Окрім інших прав, передбачених у Правилах та цих Умовах, Банк має право:**

3.39.1. Із метою попередження будь-яких незаконних дій із використанням Платіжної картки або можливих збитків Банку відмовити у випуску Платіжної картки, Додаткової (-их) картки (карток) та/або продовженні строку дії Платіжної картки.

3.39.2. Установлювати та змінювати Тарифи на обслуговування Карткового рахунка, у т.ч. процентну ставку на залишок коштів на Картковому рахунку. Банк інформує Клієнта про зміну Тарифів на обслуговування Карткового рахунка за 30 календарних днів до дати застосування змін до Тарифів на обслуговування Карткового рахунка шляхом одного чи кількох із наступних способів: надсилання повідомлення про такі зміни поштою, електронною поштою, через систему дистанційного обслуговування Клієнтів (Інтернет-банкінг) або іншими дистанційними каналами обслуговування у випадку наявності відповідної технічної можливості або SMS-повідомленням на фінансовий номер телефону Клієнта. Також повідомлення про зміни до Тарифів на обслуговування Карткового рахунка розміщується в операційних залах Банку та на Офіційній сторінці Банку в мережі Інтернет [www.bisbank.com.ua](http://www.bisbank.com.ua) із зазначенням дати



вступу в силу нових Тарифів на обслуговування Карткового рахунка. Зміни до Тарифів на обслуговування Карткового рахунка є погодженими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони застосовуватимуться, Клієнт письмово не повідомить Банк про розірвання Договору Карткового рахунка.

3.39.3. У випадку неповернення заборгованості (за її наявності) за Картковим рахунком Банк має право подавати відповідну інформацію до бюро кредитних історій відповідно до Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій».

3.39.4. Установлювати блокування суми коштів на Картковому рахунку в розмірі та випадках, визначених Тарифами, зокрема, але не виключно, з метою: мінімізації ризиків виникнення Надлімітної заборгованості за Картковими рахунками; підвищення безпеки проведення операцій з використанням Платіжних карток та захисту коштів на Карткових рахунках Клієнтів Банком; виконання вимог щодо встановлення обмежень на операції з використанням Платіжних карток згідно з чинним законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ.

3.39.5. Банк має право призупинити дію Картки/заблокувати Картку у будь-якому з перелічених нижче випадків:

- у разі повідомлення Клієнтом/Держателем в порядку, визначеному ДКО, зокрема цими Умовами, про вчинення шахрайських дій з використанням Картки;
- у разі виявлення незаконного використання Картки, надання недостовірної інформації або виникнення у Банку підозри щодо вірогідної загрози незаконного використання Картки, в тому числі в разі отримання інформації про це від ПС. У випадку наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання Картки або її реквізитів, з метою мінімізації можливих збитків Клієнта чи Банку, Банк крім прийняття рішення про призупинення здійснення операцій з використанням Картки, може змінити розмір добового ліміту за Карткою, а також вилучити Картку. При цьому Банк докладе зусиль для повідомлення про це Клієнта, якщо надання такої інформації не скомпрометує об'єктивно виправданих заходів з безпеки або якщо це не заборонено чинним законодавством України. Банк не несе відповідальності за можливі збитки, прямі чи опосередковані, які можуть бути завдані Клієнту в результаті таких дій;
- у разі отримання повідомлення Банком від третіх осіб про знаходження загубленої Картки;
- у разі порушення Клієнтом умов ДКО, зокрема цих Умов та/або Договору Карткового рахунку;
- у разі не надання Клієнтом/Держателем документів, передбачених ДКО;
- у разі виявлення неплатоспроможності (погіршення фінансового стану Клієнта або при наявності двох і більше несплачених обов'язкових платежів, передбачених Договорами про надання банківських продуктів, зокрема Договором Карткового рахунка), надання недостовірних відомостей або документів, в тому числі в разі отримання інформації про це від ПС;
- у разі припинення хоча б однієї з порук (гарантій), наданих будь-якою третьою особою за зобов'язаннями Клієнта перед Банком, по Договору про надання банківського продукту;
- у разі виникнення Надлімітної заборгованості за Картковим рахунком та/або простроченої заборгованості за Картковим рахунком, або будь-яким іншим Рахунком, відкритим в Банку, в тому числі в разі виникнення простроченої заборгованості за Овердрафтом/Кредитом. В такому випадку Банк має право терміново, без попередження Клієнта, призупинити дію Карток, заблокувати авторизацію по Картках, направляти всі кошти, які надходять на Картковий рахунок, на погашення Надлімітної або іншої простроченої заборгованості по будь-яким іншим зобов'язанням перед Банком, в тому числі нарахованих процентів за цією заборгованістю;
- у разі якщо Картковий рахунок обслуговується згідно з Тарифами на послуги Банку, що надаються ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ в межах банківського продукту «ЗАРПЛАТНІ КАРТКИ» та Клієнт звільняється з підприємства, що обслуговується за зарплатним проектом у Банку, або це підприємство розриває договір на обслуговування за зарплатним проектом, укладений із Банком. У такому випадку Клієнт може закрити Картковий рахунок та отримати залишок коштів за ним або подати заяву про переведення Карткового рахунка на інші умови обслуговування згідно з Тарифами за наявності технічної можливості;
- у разі відсутності авторизаційних операцій (операцій з використанням картки) за Картковим рахунком, до якого вона емітована (окрім операцій, ініційованих Банком на сплату комісій, виконання списань на погашення несанкціонованої заборгованості, процентів і т.д.), більше 1 року поспіль;
- у разі виконання Банком вимог/мандатів ПС щодо використання карток визначеного типу/класу
- в інших випадках, передбачених цими Правилами або чинним законодавством України.

3.39.6. Банк має право зупинити або припинити право Клієнта/Держателя Платіжної картки на її використання (в тому числі шляхом відмови від здійснення видаткових операцій (зупинивши такі операції) за Картковим рахунком Клієнта при наявності підозри, що Клієнт використовує Банк для проведення незаконних операцій або зупинити здійснення платіжної операції інших підозр чи підстав згідно законодавства з питань фінансового моніторингу, або у випадку наявності факту неналежного виконання Клієнтом або третіми особами, для яких Клієнт став поручителем

по кредитним зобов'язанням по Договорах про надання банківського продукту, укладеним з Банком, та почати процедуру погашення простроченої заборгованості за ДКО та іншими договорами, за якими Клієнт є боржником.

3.39.7. Анулювати та/або заблокувати Платіжну картку у будь-якому з перелічених нижче випадків:

- у разі неотримання Клієнтом/Держателем протягом 90 (дев'яноста) календарних днів з дати подання Клієнтом заяви про її отримання (в тому числі в разі переоформлення картки на новий строк дії) без повернення Клієнту винагороди за її оформлення (переоформлення);
- у разі отримання від Клієнта/Держателя заяви/інформації про втрату Платіжної Картки;
- у разі невиконання Клієнтом зобов'язань, передбачених цими Правилами та/або відповідним Договором про надання банківського продукту;
- у разі, якщо будь-яка з обставин, зазначених в п.3.39.7. цих Умов (крім випадків призупинення дії/блокування Картки при виникненні Надлімітної заборгованості або простроченої заборгованості за будь-яким Договором про надання банківського продукту, в тому числі простроченої заборгованості за Овердрафтом/Кредитом) не усунена протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати її виявлення Банком;
- надходження документальних даних з інформацією про наміри Клієнта щодо неповернення коштів, крадіжки, компрометації даних, загроз завдання Банку збитків;
- у разі отримання Банком інформації про смерть Клієнта;
- у разі закриття Карткового рахунку;
- в інших випадках, передбачених цими Умовами, Правилами або Договором Карткового рахунка.

3.39.8. Заблокувати Платіжну картку та ініціювати розірвання Договору Карткового рахунку у випадку, якщо Користувачі здійснюють операції, що суперечать умовам ДКО, у т.ч. Правилам користування Платіжними картками.

3.39.9. Розблокувати Платіжну картку без заяви Держателя.

3.39.10. Зупиняти зарахування коштів на Картковий рахунок, у разі надходження від банку-відправника коштів повідомлення про неналежний переказ коштів, на час встановлення правомірності переказу, визначений чинним законодавством України.

#### **3.40. Відповідальність Клієнта:**

3.40.1. Клієнт несе відповідальність перед Банком за невиконання умов ДКО, у т.ч. цих Умов та Договору Карткового рахунку. Збитки, завдані Банку Клієнтом унаслідок невиконання умов ДКО, підлягають негайному безумовному відшкодуванню Клієнтом на першу вимогу Банку.

3.40.2. Клієнт несе відповідальність за операції, здійснені з використанням Карток, випущених до Карткового рахунку, впродовж всього строку дії таких Карток та за всі операції, які здійснені з використанням Карток, до моменту їх постановки в стоп-список та протягом 45-и днів з моменту постановки Картки в стоп-список – у разі наявності блокувань транзакцій на списання за Карткою, в тому числі при розірванні Договору Карткового рахунку чи ДКО в цілому. Клієнт несе відповідальність за заборгованість за Картковим рахунком, включаючи заборгованість, яка виникла в результаті дій інших Держателів.

3.40.3. Клієнт несе повну відповідальність за оплату всіх операцій з Карткового рахунку, здійснених після крадіжки або втрати Картки, в разі, якщо Клієнт не повідомив про це Банк у порядку, визначеному в цих Умовах.

3.40.4. Клієнт несе повну відповідальність за всі операції, для проведення яких необхідно вводити ПІН, та за всі розрахунки, які здійснені з використанням Картки в мережі Internet з перевіркою Коду CVV2 або без такої перевірки, в разі, якщо перевірка не здійснювалась відповідно до виконання Банком письмової заяви Клієнта. Заяви з приводу оскарження таких операцій Банком не розглядаються.

3.40.5. За неповернення Банку помилково зарахованих сум на Картковий рахунок Клієнт протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання повідомлення від Банку зобов'язаний сплатити Банку пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від помилково зарахованої на Картковий рахунок суми за кожен день прострочення (неповернення коштів).

#### **3.41. Відповідальність Банку:**

3.41.1. Банк відповідає за порушення своїх зобов'язань відповідно до положень цих Умов, Договору Карткового рахунку та чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів НБУ

3.41.2. Банк несе відповідальність за операції, що були здійснені без використання Картки під час перебування Картки в стоп-списку.

3.41.3. Банк не несе відповідальності за будь-які операції за Картковим рахунком, здійснені після крадіжки або втрати Платіжної картки, якщо Клієнт не повідомив про це Банк у порядку, визначеному в цих Умовах, а також за операції, здійснені з використанням ПНН.

3.41.4. Банк не несе відповідальності за проведення операцій з використанням Платіжної картки, виданої Уповноваженій особі Клієнта за довіреністю, та попереджає Уповноважену особу (а також Клієнта у разі, якщо Довіреність посвідчується в Установі Банку) про те, що використання нею Платіжної картки не допускається, крім випадку емісії Платіжної картки для Уповноваженої особи.

3.41.5. Банк не несе відповідальності за:

- а) виникнення збоїв у роботі технічних засобів, які знаходяться поза сферою контролю Банку;
- б) відмову продавця послуг від приймання Платіжних карток до сплати за товари та / або послуги;
- в) якість товарів та послуг, придбаних за допомогою Платіжної картки;
- г) блокування або обмеження функціонування картки, якщо таке обмеження виникло на виконання вимог НБУ або ПС.

### **3.42. Особливості відкриття та обслуговування Карткових рахунків у рамках зарплатно-карткового проекту**

3.42.1. Необхідною умовою відкриття Карткового рахунка в межах зарплатно-карткового проекту є укладення Організацією - роботодавцем відповідного договору з Банком про надання послуг з зарахування коштів на Карткові рахунки та надання необхідної інформації про працівників.

3.42.2. Банк на підставі отриманої від Організації – роботодавця інформації про працівників (Клієнтів), необхідних ідентифікаційних документів, вимог чинного законодавства України проводить ідентифікацію та верифікацію Клієнтів, відкриває Карткові рахунки, випускає Платіжні картки та ПНН до них, а також забезпечує здійснення розрахунків за операціями за Картковим рахунком з використанням Платіжної картки. При оформленні зарплатно-карткового проекту можуть видаватися не персоніфіковані (миттєві) платіжні картки. При перевипуску Платіжних карток Банк емітує виключно персоніфіковані Платіжні картки.

3.42.3. У разі звільнення Клієнта з роботи в Організації, яка обслуговується в межах зарплатно-карткового проекту, та ненадання Клієнтом інформації відносно подальшого обслуговування Карткового рахунка, Клієнт, який уклав Договір Карткового рахунка в межах зарплатно-карткового проекту, шляхом підписання Заяви надає згоду та дозвіл на переведення Карткового рахунка на обслуговування згідно з Тарифами на послуги Банку, що надаються ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ за операціями з картками відповідної платіжної системи в межах банківського продукту «Універсальний» без необхідності підписання додаткових договорів чи заяв – за умови наявності технічної можливості в Банку.

3.42.4. У випадку, якщо Картковий рахунок відкритий Клієнту в межах зарплатно-карткового проекту, Банк має право заблокувати відповідну Платіжну картку та додаткові картки до цього Карткового рахунка в разі отримання відповідного обґрунтованого письмового повідомлення від Організації-роботодавця та/або у випадку настання обставин, визначених у п. 3.42.3 цих Умов

### **3.43. Особливі умови обслуговування Карткового рахунка «Прибутковий гаманець»**

3.43.1. Картковий рахунок «Прибутковий гаманець» є різновидом Карткового рахунка. Посилання в даних Умовах та Правилах на Картковий рахунок чи Договір Карткового рахунка означає посилання в тому числі і на Картковий рахунок «Прибутковий гаманець» та Договір Карткового рахунка «Прибутковий гаманець», якщо в ДКО прямо не передбачено інше.

3.43.2. На Картковий рахунок «Прибутковий гаманець» поширюються загальні умови відкриття та обслуговування Карткових рахунків, визначені ДКО. У даному пункті 3.43 (з підпунктами) Умов визначено особливі умови відкриття та обслуговування Карткового рахунка «Прибутковий гаманець». У випадку виникнення розбіжностей між загальними умовами, передбаченими для відкриття та обслуговування Карткового рахунка, та особливими умовами Карткового рахунка «Прибутковий гаманець», визначеними в пункті 3.43 (з підпунктами) Умов, застосуванню підлягають особливі умови Карткового рахунка «Прибутковий гаманець», визначені в пункті 3.43 (з підпунктами) Умов.

3.43.3. Процентна ставка на залишок коштів на Картковому рахунку «Прибутковий гаманець» встановлюється залежно від розміру залишку коштів на Картковому рахунку «Прибутковий гаманець» відповідно до Тарифів.

3.43.4. При нарахуванні процентів на залишок коштів на Картковому рахунку «Прибутковий гаманець» процентна ставка визначається з урахуванням пункту 3.43.3 Умов.

### **3.44. Особливі умови відкриття та обслуговування Карткового рахунка «Соціальний»**

3.44.1. Для зарахування стипендії, пенсії, соціальної допомоги та інших, передбачених законом, соціальних виплат, грошової допомоги та прирівняних до них виплат (надалі – «соціальні виплати»), що нараховуються

відповідно уповноваженими органами Міністерства освіти і науки, Пенсійного фонду, органами праці та соціального захисту населення або іншим уповноваженим держаним органом відповідно до чинного законодавства України (надалі – «Уповноважені органи»), Клієнт відкриває окремий Картковий рахунок зі спеціальним додатковим параметром «Соціальний» (надалі – **Картковий рахунок «Соціальний»**).

3.44.2. Картковий рахунок «Соціальний» є різновидом Карткового рахунка. Посилання в даних Умовах та Правилах на Картковий рахунок чи Договір Карткового рахунка означає посилання в тому числі і на Картковий рахунок «Соціальний» та Договір Карткового рахунка «Соціальний», якщо в ДКО прямо не передбачено інше.

3.44.3. На Картковий рахунок «Соціальний» поширюються загальні умови відкриття та обслуговування Карткових рахунків, визначені ДКО. У даному пункті 3.44 (з підпунктами) Умов визначено особливі умови відкриття та обслуговування Карткового рахунка «Соціальний». У випадку виникнення розбіжностей між загальними умовами, передбаченими для відкриття та обслуговування Карткового рахунка, та особливими умовами Карткового рахунка «Соціальний», визначеними в пункті 3.44 (з підпунктами) Умов, застосуванню підлягають особливі умови Карткового рахунка «Соціальний», визначені в пункті 3.44 (з підпунктами) Умов.

3.44.4. Відкриття та обслуговування Карткового рахунка «Соціальний» здійснюється Банком відповідно до «Порядку виплати пенсій та грошової допомоги за згодою пенсіонерів та одержувачів допомоги через їх поточні рахунки у банках», затвердженого Постановою КМУ № 1596 чи інших актів чинного законодавства України з цього питання, а також відповідно до укладених Банком з Уповноваженими органами договорів, а також умов ДКО, у т.ч. Тарифів.

3.44.5. На Картковий рахунок «Соціальний» не здійснюється та не передбачено зарахування власних коштів Клієнта або будь-якої іншої особи, окрім як від Уповноважених органів.

3.44.6. Відкриття та розрахунково-касове обслуговування Карткового рахунка «Соціальний» здійснюється Банком безоплатно.

3.44.7. Мінімальний внесок на Картковий рахунок «Соціальний» та Незнижуваний залишок на Картковий рахунок «Соціальний» не встановлюються.

3.44.8. Банк зараховує кошти на Картковий рахунок «Соціальний» не пізніше наступного робочого дня за днем надходження коштів від Уповноважених органів, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

3.44.9. Банк нараховує проценти на залишок коштів на Картковому рахунку «Соціальний» за ставкою, визначеною чинними на дату нарахування Тарифами.

3.44.10. Банк має право змінювати розмір процентної ставки, що нараховується на залишок коштів на Картковому рахунку «Соціальний» шляхом внесення змін до Тарифів.

3.44.11. Проценти на залишок коштів на Картковому рахунку «Соціальний» нараховуються щоденно, виходячи з фактичної кількості днів у розрахунковому періоді та році. Проценти нараховуються від дня, наступного за днем зарахування грошових коштів на Картковий рахунок «Соціальний», та до дня (включно), який передує їх списанню з Карткового рахунка «Соціальний».

3.44.12. Нараховані проценти, за вирахуванням нарахованих на такі проценти податків та зборів відповідно до діючого законодавства, зараховуються на Картковий або Поточний рахунок Клієнта не пізніше першого Банківського дня місяця, наступного за звітним, та/або в останній день строку дії Договору Карткового/Поточного рахунка.

3.44.13. Банк припиняє нарахування процентів на залишок коштів на Картковому рахунку «Соціальний» у день отримання від Уповноважених органів, державних органів, нотаріусів або спадкоємця повідомлення про смерть Клієнта (у т.ч. письмової вимоги про повернення коштів або іншого документа, що містить інформацію про смерть Клієнта).

3.44.14. Підписанням Заяви про прийняття пропозиції Банку Клієнт доручає Банку самостійно списувати шляхом договірною списання з його Карткового рахунка «Соціальний» суму коштів, необхідних для повернення Уповноваженим органам, у т.ч., але не виключно Пенсійному фонду та/або органам Мінсоцполітики, відповідно до письмових вимог та у випадках, передбачених чинним законодавством України, зокрема, але не виключно, Постановою КМУ №1596.

3.44.15. Клієнт має право під свою відповідальність надати право розпорядження Картковим рахунком «Соціальний» Уповноваженій особі за умови надання до Банку нотаріально посвідченої довіреності на розпорядження Картковим рахунком «Соціальний» або за наявності засвідченої уповноваженим працівником Банку довіреності, оформленої в Банку в присутності Клієнта та Уповноваженої особи. Така довіреність оформлюється зі строком дії не більше одного року.

3.44.16. За Договором Карткового рахунка «Соціальний» Банк бере на себе обов'язок, а Клієнт надає йому всі необхідні для цього повноваження та дозволи, виконувати вимоги Уповноважених органів, у т.ч., але не виключно:



- щодо списання коштів з Карткового рахунка «Соціальний» Клієнта для їх повернення Уповноваженим органам у випадках та в порядку, передбачених чинним законодавством України, у т.ч. Постановою КМУ №1596;
- надання за письмовими запитами Уповноважених органів інформації щодо зарахування сум соціальних виплат на Картковий рахунок «Соціальний» та про його закриття;
- письмово повідомляти Уповноважені органи про випадки, якщо одержання сум соціальних виплат здійснюється за довіреністю або в разі не одержання їх з Карткового рахунка «Соціальний» більше одного року, – не пізніше 28 числа місяця, у якому виникли такі обставини.

3.44.17. Клієнт зобов'язується письмово повідомити Банк про зміну банку (обрання іншого банку), через який виплачуються соціальні виплати, та надати Банку доручення щодо перерахування залишку коштів із Карткового рахунка «Соціальний» або заяву про повернення залишку з Карткового рахунка «Соціальний» та на закриття Карткового рахунка «Соціальний».

3.44.18. Суми соціальних виплат, зараховані на Картковий рахунок «Соціальний», разом із нарахованими на них процентами, починаючи з місяця, наступного за місяцем смерті Клієнта, підлягають поверненню Банком Уповноваженому органу в установлені Постановою КМУ № 1596 строки, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

3.44.19. Банк має право не зараховувати на Картковий рахунок «Соціальний» суми соціальних виплат у випадках, визначених чинним законодавством України.

3.44.20. Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно списувати шляхом договірною списання із Карткового рахунка «Соціальний»:

- суму коштів, необхідних для повернення Уповноваженим органам відповідно до їхніх письмових вимог та згідно з Постановою КМУ чи іншими актами чинного законодавства України з цього питання;
- суми, пов'язані з витратами щодо обслуговування Карткового рахунка «Соціальний» згідно з Тарифами Банку;
- суми помилково зарахованих коштів з вини Банку на Картковий рахунок «Соціальний».

3.44.21. Види Платіжних карток, які випускаються до Карткового рахунка «Соціальний», визначаються Тарифами Банку.

### **3.45. Особливі умови відкриття та обслуговування Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення».**

3.45.1. Клієнт може ініціювати відкриття Карткового рахунка із спеціальним режимом використання для зарахування допомоги (виплат) в рамках державної програми «Підтримка», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 09.12.2021 року № 1272 (надалі - Постанова КМУ № 1272) та програми «Відновлення» затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 21.04.2023 року № 381 (надалі - Постанова КМУ № 381), які визначають розмір, умови та механізм надання такої допомоги.

3.45.2. На Картковий рахунок в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення» поширюються загальні умови відкриття та обслуговування Карткових рахунків, визначені ДКО. У даному пункті 3.45 (з підпунктами) Умов визначено особливі умови відкриття та обслуговування Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення». У випадку виникнення розбіжностей між загальними умовами, передбаченими для відкриття та обслуговування Карткового рахунка, та особливими умовами Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення», визначеними в пункті 3.45 (з підпунктами) Умов, застосуванню підлягають особливі умови Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення», визначені в пункті 3.45 (з підпунктами) Умов.

3.45.3. Відкриття, обслуговування та закриття Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» здійснюється відповідно до Тарифів.

3.45.4. Режим Карткового рахунка, відкритого в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення», є спеціальним та умови його використання Клієнтом визначені Постановою КМУ № 1272 та Постановою КМУ № 381 відповідно.

3.45.5. Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно списувати шляхом договірною списання із Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення»:

- суму коштів, необхідних для повернення на користь і за реквізитами, що вказані або будуть вказані у Постанові КМУ № 1272 та Постанові КМУ № 381, або іншому порядку, встановленому законодавством України з цього питання;
- суми, пов'язані з витратами щодо обслуговування Карткового рахунка згідно з Тарифами Банку;
- суми помилково зарахованих коштів з вини Банку на Картковий рахунок.

3.45.6. Клієнт може ініціювати відкриття Карткового рахунка в рамках державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення» через СДО Банку в наступному порядку:

- пройти Авторизацію в мобільному застосунку Порталу «ДІЯ»;
- обрати серед переліку банків - АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» та перейти за посиланням на офіційний ресурс Банку;
- ввести Фінансовий номер;
- підтвердити ініціювання відкриття Карткового рахунка шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер, та натиснути на кнопку «Відкрити рахунок».

Сторони погодили, що Клієнт підписує Договір Карткового рахунка шляхом накладання електронного підпису. Банк акцептує Договір Карткового рахунка шляхом підписання його з використанням кваліфікованого електронного підпису. Датою укладання Договору Карткового рахунка є дата, зазначена в Заяві Клієнта на оформлення Карткового рахунка. Примірник Договору Карткового рахунка Клієнт отримує на свій запит на електронну пошту або за вибором Клієнта в інший спосіб.

У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, на період дії на території України воєнного стану Банк може на підставі звернення Клієнта шляхом подання заявки через Офіційний сайт Банку відкрити Рахунок вже ідентифікованому і верифікованому Клієнту без отримання заяви про відкриття Рахунку від Клієнта у письмовій формі.

3.45.7. Особливості обробки персональних даних Клієнта та розпорядження інформацією, що становить банківську таємницю, у зв'язку з відкриттям та обслуговуванням Банком Карткового рахунка на умовах п. 3.45 цих Умов:

- 1) Обробка персональних даних Клієнта з метою банківського обслуговування здійснюється з дотриманням вимог розділу 9 та 10 Правил.
- 2) Додатково Клієнт надає згоду Банку на обробку персональних даних, а також на передачу інформації АТ «Ощадбанк», Міністерству цифрової трансформації України, Мінінфраструктури та Державному підприємству «ДІЯ» про прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) та реєстраційний номер облікової картки платника податків Клієнта, номер Карткового рахунку, а також іншу інформацію, що становить банківську таємницю про Клієнта, в обсягах, передбачених нормативними документами, що визначають порядок реалізації державної програми «Підтримка» та програми «Відновлення».

## **РОЗДІЛ 4. ОСОБЛИВОСТІ ЗАКРИТТЯ ПОТОЧНИХ І КАРТКОВИХ РАХУНКІВ**

4.1. Рахунок може бути закритий:

- за заявою Клієнта;
- у зв'язку з подачею Клієнтом до Банку заяви щодо незгоди зі змінами до Правил, Тарифів та цих Умов. У такому випадку Клієнт одночасно з такою заявою має надати Банку заяву про закриття Рахунка та припинення дії Карток з одночасним поверненням усіх Карток (якщо це Картковий рахунок);
- на підставі відповідного рішення суду;
- з інших підстав, передбачених чинним законодавством України, Правилами та ДКО;
- у разі смерті Клієнта, в порядку, передбаченому чинним законодавством;
- за ініціативою Банку при відмові Банку від ДКО в порядку, обумовленому Правилами;
- у разі відкликання Банком публічної пропозиції у вигляді Правил.

4.2. Сторони погодилися, що Банк має право закрити Рахунок за направленням попередньо письмового повідомлення Клієнтові або зазначення відповідної інформації у виписці за Рахунком:

- якщо судом встановлено участь Держателів Карток у протизаконних діях (торгівля наркотиками, зброєю, фінансові махінації, шахрайство тощо);
- у випадку невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором банківського Рахунка та/або чинного законодавства України;
- у випадку порушення Клієнтом своїх зобов'язань за Договором банківського Рахунка;
- якщо було з'ясовано, що дія Договору банківського Рахунка суперечить законодавству України або може призвести до фінансових збитків, погіршення іміджу Банку;
- якщо Рахунок систематично використовуються для здійснення операцій, пов'язаних із підприємницькою діяльністю, або іншим чином порушується чинне законодавство України;
- в інших випадках, передбачених ДКО та/або чинним законодавством України.

4.3. Клієнт має право закрити Рахунок шляхом звернення до Установи Банку з заявою про закриття Рахунка за 45 днів до бажаної дати закриття, повернувши усі отримані в Банку Картки, за умови повного погашення

заборгованості перед Банком за Рахунком, у тому числі, але не виключно, Кредиту та процентів за користування Кредитом (у разі його надання).

4.4. На підставі заяви Клієнта про закриття Карткового рахунка: Банк зупиняє обслуговування Карткового рахунка та здійснення операцій з використанням всіх Карток (включаючи додаткові), випущених до Карткового рахунка; не пізніше ніж через 45 календарних днів із моменту подання Клієнтом заяви про закриття Карткового рахунка, Банк здійснює видачу залишку коштів з Карткового рахунка Клієнта готівкою або здійснює безготівкове перерахування залишку коштів, за дорученням Клієнта, на вказаний ним рахунок; протягом 45 календарних днів з моменту подання Клієнтом заяви про закриття Карткового рахунка, Банк закриває Картковий рахунок та в разі наявності заборгованості (у тому числі отримання від платіжних систем інформації про заборгованість Клієнта за операціями з Картками), - вимагає від Клієнта погашення заборгованості відповідно до законодавства України та умов ДКО.

Заява про закриття рахунку подається Клієнтом за стандартною формою, встановленою Банком. При цьому Банк має право закрити Картковий рахунок протягом 45 (сорока п'яти) календарних дні від дати подачі Клієнтом заяви відповідно до п. 4.4 Розділу 4 цих Умов. Після отримання зазначеної заяви Банк здійснює завершальні операції за Рахунком (з виконання платіжних інструкцій на примусове списання коштів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів на підставі платіжної інструкції на інший рахунок Клієнта, зазначений у заяві тощо).

4.5. У разі відсутності операцій за Рахунком Клієнта протягом 1 (одного) року поспіль (окрім операцій зі списання Банком винагороди (комісії) за надані послуги/здійснені операції, якщо такі мали місце) незалежно від суми залишку на Рахунку, Банк має право застосувати відповідний тариф за неактивність рахунку. При відсутності залишку коштів на Рахунку Банк може ініціювати розірвання Договору банківського Рахунка та закрити Рахунок, про що повідомляє Клієнта будь-яким із доступних для Банку засобом: поштою, електронною поштою, SMS-повідомленням, шляхом розміщення повідомлення на Офіційному сайті Банку та/або на інформаційних стендах в установах Банку тощо. Якщо Клієнт не надасть письмових заперечень щодо розірвання Договору банківського Рахунка або у випадку неотримання відповіді від Клієнта (у т.ч. повернення листа/неможливості доставки повідомлення з незалежних від Банку причин) протягом 30 (тридцяти) календарних днів від дати відправлення Банком відповідного повідомлення, згода Клієнта на розірвання Договору банківського Рахунка та закриття Рахунка вважається отриманою і на 31-й календарний день з дати направлення Банком повідомлення про намір закрити Рахунок та відмовитися від цього Договору банківського Рахунка. Банк закриває Рахунок, а Договір банківського Рахунка вважається розірваним. *Примітка!* Цим Сторони підтверджують, що зміст умов, наведених у пунктах 4.1-4.5 цих Умов, достатньо визначений та зрозумілий. Підписанням та прийняттям Заяви про прийняття пропозиції Банку Сторони висловлюють свою цілковиту згоду щодо зафіксованого порядку розірвання Договору банківського Рахунка в порядку, визначеному в пунктах 4.1-4.5 цих Умов, та без укладення будь-яких додаткових договорів до Договору банківського Рахунка. Також Сторони підтверджують, що зафіксований в цих Умовах порядок розірвання Договору банківського Рахунка за ініціативою Банку встановлений за домовленістю Сторін та не може розглядатися як одностороння зміна умов Договору банківського Рахунка. Клієнт підтверджує, що йому зрозумілі юридичні наслідки застосування такого порядку та те, що Банк не несе перед Клієнтом відповідальності за результати розірвання Договору банківського Рахунка.

4.6. Повернення Незнижувального залишку Клієнту з його Рахунка проводиться не пізніше 46-го календарного дня від дати подачі Клієнтом заяви відповідно до п. 4.4 Розділу 4 цих Умов за умови завершення розслідування і всіх заходів щодо врегулювання спірних операцій.

4.7. При закритті Рахунка після блокування Карток Банк припиняє нарахування процентів на залишок коштів на Рахунку (якщо таке нарахування передбачене відповідним Договором банківського Рахунка).

4.8. Клієнт зобов'язується погасити заборгованість перед Банком за Договором банківського Рахунка, у тому числі заборгованість, яка виникла після подання Клієнтом письмового повідомлення (заяви) про закриття Рахунка.

## **РОЗДІЛ 5. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ**

### **5.1. Загальні положення**

5.1.1. Дані Правила користування Платіжними картками визначають порядок використання Платіжних карток, емітованих Банком, Держателями та розроблені з метою забезпечення безпеки розрахунків, недопущення шахрайських операцій, які можуть бути здійснені з використанням Платіжних карток.

5.1.2. Держатель повинен обов'язково дотримуватися даних Правил користування Платіжними картками з метою безпечного використання Платіжної картки.

## **5.2. Видача, зберігання та строк дії Платіжної картки**

5.2.1. Банк випускає Клієнту Картку та здійснює обслуговування Картки відповідно до умов цього Договору, як засіб доступу до Карткового рахунку (одержання готівкових коштів, безготівкового переказу коштів, безготівкової оплати товарів, робіт та послуг у Торговців тощо). Видача Картки відбувається виключно після оплати Клієнтом винагороди за випуск Картки згідно з цими Умовами, Договором Карткового рахунку та Тарифами Банку. Типом електронного платіжного засобу, що видається Клієнту, є Картка, якщо інше не зазначено у Заяві про відкриття Карткового рахунка.

5.2.2. Держатель отримує Платіжну картку в Банку після пред'явлення документа, який посвідчує його особу.

5.2.3. До Платіжної картки може додаватись спеціальний конверт, що містить інформацію про ПІН. Конверт з ПІН випускається в одному примірнику та передається Держателю в неушкодженому стані. Інформація про ПІН також, за наявності в Банку такої технічної можливості, може віправлятися Клієнту SMS-повідомленням на Фінансовий номер.

Для кожної Платіжної картки ПІН є унікальним. Введення ПІН при здійсненні операції з використанням Платіжної картки є рівноцінним підпису Держателя. Правильний набір ПІНу забезпечує можливість здійснення операцій з Платіжної карткою. Держатель не повинен тримати ПІН разом із Платіжною карткою. Забороняється називати будь-кому ПІН, у тому числі родичам, знайомим, працівникам Банку, касирам та особам, які намагаються допомогти вам під час використання Платіжної картки. Забороняється записувати ПІН на Платіжній картці або в будь-якому іншому місці, яке може бути доступне іншим особам, чи зберігати ПІН разом із Платіжною карткою.

5.2.3. Держатель зобов'язаний докласти всіх зусиль для запобігання пошкодженню Платіжної картки, втраті, викраденню Платіжної картки та/або ПІН-у або їх використання іншою особою.

Зверніть увагу на умови зберігання та використання Платіжної картки. Не піддавайте Платіжну картку механічним, температурним та електромагнітним діям, а також уникайте потрапляння на неї вологи. Платіжну картку не можна зберігати разом із мобільним телефоном, побутовою та офісною технікою, а також поблизу металевих предметів та інших магнітних носіїв/пристроїв.

5.2.4. Строк дії Платіжної картки вказаний на її лицьовій стороні. Платіжна картка є дійсною до 24 години останнього календарного дня місяця та року, які вказані на ній. У разі закінчення строку дії або у випадках втрати, пошкодження чи крадіжки Платіжної картки Держатель може звернутися до Банку із заявою про її поновлення (перевипуск). Попередню Платіжну картку Держатель зобов'язаний повернути в Банк. Забороняється використовувати Платіжну картку, строк дії якої закінчився. В окремих випадках Банк може прийняти рішення про подовження строку дії Платіжної картки без випуску нової, при цьому він зобов'язаний здійснити необхідні заходи для забезпечення можливості її використання Клієнтом, у т.ч. прийняття її організаціями, що здійснюють еквайринг платіжних карток.

5.2.5. У випадку, якщо до Карткового рахунку за заявою Клієнта були випущені Платіжні картки на ім'я Уповноважених осіб, відповідальність за їх повернення до Банку після закінчення строку їхньої дії несе Клієнт.

5.2.6. Картки надаються Клієнту та/або його Уповноваженій особі у тимчасове користування на умовах Договору. Право власності на Картку залишається у Банку. По закінченню терміну дії Карток, при їх пошкодженні або у випадку розірвання Договору Карткового рахунку та закриття Карткового рахунку, Клієнт/ Держатель Карток зобов'язаний повернути Картки у Банк, крім втрачених або викрадених Карток. Картки, що вибули з розпорядження Клієнта (внаслідок втрати/ крадіжки Картки, при користуванні банкоматом або платіжним терміналом/ пристроєм тощо), незалежно від причини вибуття Картки з розпорядження Клієнта, не підлягають поверненню Клієнту Банком, вони підлягають утилізації відповідно до внутрішніх процедур Банку при їх надходженні (поверненні) до Банку.

## **5.3. Використання Платіжної картки**

5.3.1. Платіжну картку має право використовувати лише Держатель, чие ім'я, прізвище та підпис містяться на ній. Якщо Платіжна Картка не персоніфікована, нею може користуватися лише Держатель, підпис якого міститься на звороті Платіжної картки.

5.3.2. Платіжною карткою можна розраховуватися за товари та послуги в термінальній та торговельно-сервісній мережі, де розміщені логотипи ПС, які нанесено на картку, а також отримувати готівкові кошти в банкоматах та Установах Банку та інших банків, які обслуговують картки відповідних ПС.

5.3.3. Операції за Рахунком (Рахунками) Держателя з використанням Платіжної картки (Платіжних карток) (її реквізитів) здійснюються з урахуванням правил відповідної ПС. При цьому, операції, здійснені/ініційовані з використанням Токена, вважаються такими, що здійснені/ініційовані за допомогою/з використанням Платіжної картки (її реквізитів), а використання Токена за своїм правовим статусом та наслідками прирівнюється до використання Платіжної картки (її реквізитів). У зв'язку з цим, зокрема, у кожному випадку, коли по тексту цих Умов або Договору мова йде про використання Платіжної картки (її реквізитів), таке використання включає в себе,



серед іншого, й використання Токена (якщо з тексту Умов або Договору не впливає інше), який згенерований до цієї Платіжної картки.

**5.3.4. Чеки банкоматів та квитанції платіжних терміналів, отримані при проведенні операції з використанням Платіжної картки, необхідно зберігати до моменту отримання виписки про рух коштів за Картковим рахунком. Дані документи можуть бути використані для вирішення спірних питань.**

#### **5.4. Здійснення операцій через банкомат**

5.4.1. Рекомендуємо здійснювати операції з використанням Платіжної картки через банкомати, які встановлені в безпечних місцях (наприклад, в установах, банках, великих торговельних комплексах, готелях, аеропортах тощо).

5.4.2. Не використовуйте пристрої, які потребують введення ПІН-у для доступу в приміщення, де розташовано банкомат.

5.4.3. Перед використанням банкомата огляньте його щодо наявності додаткових пристроїв, які не відповідають його конструкції та розташовані в місці набору ПІН-у, та в місці (отвір), призначеному для приймання Платіжних карток (наприклад, наявність нерівно встановленої клавіатури для набору ПІН-у тощо). У разі виявлення зазначеного чи наявності інших сумнівів не використовуйте такий банкомат.

5.4.4. Якщо клавіатура або місце для приймання Платіжної картки банкомата обладнані додатковими пристроями, що не відповідають його конструкції, не використовуйте такий банкомат для здійснення операцій і повідомте про це банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.

5.4.5. Не застосовуйте фізичну силу, аби вставити Платіжну картку в отвір, призначений для приймання Платіжних карток. Якщо Платіжна картка легко не вставляється, не використовуйте такий банкомат.

5.4.6. Набирайте ПІН таким чином, щоб особи, які перебувають поруч, не змогли його побачити. Під час набору ПІН-у прикривайте клавіатуру рукою чи іншими предметами. Ви маєте лише три спроби введення ПІН-у. Після третьої невірної спроби введення ПІН-у Платіжна картка буде заблокована та вилучена банкоматом.

5.4.7. Для отримання готівки у розмірі, що перевищує встановлений Банком ліміт по Платіжній картці, Держателю необхідно зняти ліміт, зателефонувавши до Контакт-центру Банку. Змінити ліміт на здійснення відповідних операцій також можливо з використанням засобів СДО.

5.4.8. Якщо банкомат працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, самовільно перезавантажується тощо), відмовтеся від послуг такого банкомата, відмініть поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку "Відміна" ("Отмена" чи "CANCEL") і дочекайтеся повернення Платіжної картки.

5.4.9. Після отримання готівки в банкоматі необхідно її перерахувати та переконатись у тому, що Платіжна картка була повернута банкоматом, дочекатися видачі чека (у разі його запиту) і тільки після цього відходити від банкомата.

#### **5.5. Безготівкові розрахунки за товари та послуги**

5.5.1. Для розрахунку за товари та послуги в торговельно-сервісній мережі Платіжна картка надається працівнику Торговця.

5.5.2. Розраховуючись Платіжною картою, Держатель повинен слідкувати, щоб усі операції з Платіжною картою здійснювалися в його присутності.

5.5.3. Упевнившись у повноваженнях покупця як Держателя Платіжної картки та дійсності Платіжної картки, працівник Торговця проводить операцію. Для цього він розміщує Платіжну картку до платіжного терміналу, після чого Держатель Платіжної картки повинен набрати на клавіатурі терміналу свій ПІН (у деяких випадках введення ПІН-у не вимагається). Держатель повинен уважно перевірити правильність даних, які друкуються на квитанції терміналу (дані Платіжної картки, торговельної точки, сума та дата операції). Торговець має право відмовити Держателю в проведенні операції з використанням Платіжної картки в порядку, встановленому правилами міжнародних платіжних систем, зокрема, закінчення строку дії Картки, відсутності необхідних ознак її платіжності, перевищення граничної кількості транзакцій тощо.

5.5.4. Після того, як працівник Торговця належним чином оформив квитанцію платіжного терміналу, провів операцію розрахунку за товар/послугу з використанням Платіжної картки, він зобов'язаний видати Держателю примірник такої квитанції, роздрукований із терміналу, а також чек, роздрукований із касового апарата Торговця (за наявності касового апарата), або інший документ Торговця, який засвідчує кількість, ціну та вид придбаних Держателем товарів/отриманих послуг.

5.5.5. Якщо оплачені Платіжною картою товар або послуга повернуті чи не отримані, Держатель повинен одержати від Торговця зворотний рахунок (credit voucher), що містить номер Платіжної картки, суму повернення. Повернення вартості товару або послуги Торговцем здійснюється безготівковим або готівковим шляхом – за вибором Торговця. Кошти, що повертаються Держателю безготівковим шляхом на Платіжну картку,

зараховуються на Картковий рахунок Держателя протягом 45-ти днів після оформлення зворотного рахунка (credit voucher).

5.5.6. Якщо за зворотним рахунком (credit voucher) кошти не отримані протягом 45 днів, Держатель повинен повідомити про це Банк для врегулювання питання з Торговцем.

5.5.7. При використанні Платіжної картки для сплати товарів/послуг у мережі Інтернет операції проводяться з ручним введенням даних Платіжної картки. Для здійснення оплати необхідно ввести на Інтернет-сайті магазину: номер Платіжної картки, строк її дії та Код CVV2, що складається з трьох цифр, надрукованих на смузі для підпису Держателя Платіжної картки поряд із повним або скороченим номером Платіжної картки, який міститься на зворотному боці Платіжної картки.

5.5.8. У випадку виявлення факту списання коштів із Карткового рахунка за операціями, які не проводилися, необхідно звернутися до Банку для блокування Платіжної картки. У разі списання коштів з Карткового рахунка в результаті проведення операцій в Інтернеті з введенням Коду CVV2, Банк залишає за собою право не приймати жодних заяв від Клієнта. У разі незгоди Клієнта з такими списаннями, опротестування може здійснюватися тільки у відповідності до правил ПС (міжнародної платіжної системи Visa International або національної ПС «Простір»).

## **5.6. Випадки вилучення Платіжної картки**

5.6.1. Платіжна картка може бути вилучена в Держателя уповноваженим працівником установи, де Держатель має намір отримати готівку чи розрахуватися з використанням Платіжної картки. Держателю повинні пояснити причину вилучення Платіжної картки.

5.6.2. Банкомат може вилучити Платіжну картку через її несправність, закінчення строку дії, у разі перевищення допустимого ліміту, кількості спроб неправильного введення ПІН-у, за розпорядженням Банку або з інших причин.

5.6.3. У всіх випадках вилучення Платіжної картки Держателю слід повідомити про цей факт Банк для негайного блокування Платіжної картки. У випадку вилучення Платіжної картки банкоматом Держатель може звернутися до установи банку, якому належить банкомат. Рішення про повернення Платіжної картки Держателю приймається банком, якому належить банкомат, на власний розсуд. Якщо банк, якому належить банкомат, прийме рішення про можливість повернення Платіжної картки, Держатель повинен звернутися до Банку з письмовою заявою про розблокування Платіжної картки. У такому випадку Держатель несе особисту й повну відповідальність за подальше використання Платіжної картки, яка була затримана (заблокована).

5.6.4. *Банкомат автоматично вилучає Платіжну картку після третьої спроби неправильного введення ПІНу. Гроші та Платіжну картку, які Держатель не встигає забрати в банкоматі впродовж 35 секунд після появи відповідного повідомлення на екрані банкомату, також автоматично вилучаються і блокуються до з'ясування обставин.*

## **5.7. Випадки втрати або крадіжки Платіжної картки**

5.7.1. У разі втрати або крадіжки Картки або якщо ПІН став відомий іншим особам, Держателю необхідно негайно повідомити про це Банк для блокування Платіжної картки. За умови усного звернення Держателя з цього приводу до Контакт-центру Банку необхідно назвати ідентифікаційну інформацію, яку запитає оператор. Чим скоріше Держатель поінформує про втрату або крадіжку Платіжної картки, тим менша ймовірність того, що хто-небудь без відома Держателя спробує скористатися Платіжною картою. Блокування Платіжної картки не позбавляє Держателя від ризиків за операціями, проведеними з використанням втраченої/викраденої Платіжної картки або ПІНу до моменту блокування Платіжної картки, обов'язку оплати (відшкодування) Банку заборгованості за операціями, проведеними з використанням втраченої/викраденої Платіжної картки або ПІНу до моменту блокування Платіжної картки. Для блокування Платіжної картки необхідно повідомити номер Платіжної картки або номер Карткового рахунка, до якого була випущена Платіжна картка та іншу ідентифікаційну інформацію, яку запитає оператор.

5.7.2. Банк залишає за собою право передати отриману інформацію в розпорядження правоохоронних органів для вжиття необхідних заходів.

5.7.3. У разі виявлення Платіжної картки, яка раніше була заявлена як втрачена або викрадена, Держатель зобов'язаний негайно сповістити про це Банк і повернути Платіжну картку. Забороняється використовувати недійсну, фальшиву, підроблену чи пошкоджену Платіжну картку.

## **5.8. Запобігання шахрайським операціям**

5.8.1. Забороняється передавати Платіжну картку будь-яким третім особам. Будь-яке використання Платіжної картки іншою, окрім Держателя чи Клієнта, особою є незаконним.

5.8.2. Не розголошуйте та не повідомляйте свої персональні дані або інформацію про Платіжну картку (номер картки, ПІН, Код CVV2) на вимогу будь-яких сторонніх осіб, у тому числі й працівників Банку. У разі виникнення такої ситуації зателефонуйте до Банку і повідомте про цей факт. Розголошення (повідомлення) ПІН-у та Коду

CVV2 третій особі розглядається як грубе порушення цих Правил користування Платіжними картками і може призвести до розірвання Договору карткового рахунка за ініціативою Банку.

5.8.3. Держатель не повинен використовувати ПІН в торговельно-сервісних мережах, які викликають підозру. У разі, якщо ПІН втрачено, не рекомендується використовувати більше двох спроб для його вводу та необхідно одразу звернутися до Банку.

5.8.4. Телефон Банку зазначено на зворотному боці Платіжної картки. Також потрібно завжди мати при собі контактні номери телефонів Банку.

5.8.5. Із метою запобігання незаконним операціям із використанням Платіжної картки та зняття коштів з Карткового рахунка Банком установлюється добовий ліміт на суму та кількість операцій із застосуванням Платіжної картки. Одночасно можливо підключити послугу оповіщення про проведені операції у вигляді коротких текстових повідомлень на мобільний телефон (SMS).

5.8.6. Не рекомендується відповідати на електронні листи, в яких від імені Банку пропонується надати персональні дані. Не потрібно відкривати сторінки в мережі Інтернет (сайти/портали), що зазначені в листах (включаючи офіційну сторінку Банку в мережі Інтернет), оскільки це можуть бути сторінки-двійники, через які можуть здійснюватися незаконні дії/сумнівні операції з використанням даних вашої Платіжної картки.

5.8.7. Із метою мінімізації ризиків, пов'язаних із шахрайськими операціями, рекомендується попереджати Банк про наміри виїзду за кордон, указавши строк перебування за кордоном, та країну перебування.

5.8.8. Для мінімізації втрат для Клієнта Банк має право тимчасово призупинити можливість здійснювати операції з використанням Платіжної картки або Токену.

*5.9. Телефони для термінового зв'язку з Банком щодо обслуговування Платіжної карти:*

**Контакт-центр** (044) 207-70-32 або 0-800-50-30-05 (цілодобово).