

# Інструкція користувача електронного платіжного засобу, емітованого АТ «БАНК 3/4»

## **I. Загальні правила користування платіжною карткою:**

1. після отримання та активації нового електронного платіжного засобу (далі – Картка) доцільно перевірити його працездатність в найближчому банкоматі;
2. не докладати до Картки фізичних зусиль (не гнути її, не ламати тощо);
3. не піддавати Картку дії вогню, води та електромагнітних випромінювань (зокрема, не тримати поруч з мобільними пристроями);
4. оскільки Картка чутлива до різних фізичних факторів впливу, зберігати її слід подалі від джерел тепла та сильних магнітних полів;
5. у разі виявлення будь-якої несправності Картки слід звернутися до Банку.

## **II. Коротка інформація про платіжну Картку та особливості її використання:**

1. Картка є засобом отримання готівкових коштів з рахунку Клієнта за допомогою спеціальних пристроїв (банкомати, POS-термінали) або проведення безготівкових платежів, користування якою регулюється чинним законодавством України, правилами міжнародної платіжної системи Visa International, Договором між Банком та Клієнтом, Правилами банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4», які розміщені на сайті Банку [www.bank34.ua](http://www.bank34.ua), невід'ємною частиною яких є ця Інструкція.
2. Картка є власністю Банку і надається в користування Клієнту/Держателю. Держателем є фізична особа, на ім'я якої випущена Картка.
3. Термін дії Картки вказаний на її лицьовій стороні. Термін дії Картки автоматично припиняється після закінчення останнього дня місяця року, зазначеного на лицьовій стороні Картки.
4. ПІН-код (персональний ідентифікаційний номер) - чотиризначне число, яке Держатель отримує в СМС-повідомленні (або в запечатаному ПІН-конверті) при видачі Картки в Банку. ПІН-код є конфіденційною інформацією і за будь-яких умов Держатель Картки зобов'язаний тримати в таємниці свій ПІН-код, не повинен записувати ПІН-код на Картці або на інших предметах, що, як правило, зберігаються разом з Карткою.
5. Держатель Картки повинен знищувати всі повідомлення, в яких згадується його ПІН-код, негайно після ознайомлення із змістом таких повідомлень. Держатель Картки не повинен без необхідності розголошувати реквізити Картки, а також повідомляти будь-кому свій ПІН-код.
6. При отриманні Картки Держатель Картки повинен поставити особистий підпис на зворотному боці Картки на панелі для підпису в присутності уповноваженого співробітника Банку, а також розписатися в одержанні Картки та/або ПІН-коду.
7. Держатель Картки не має права передавати Картку в користування третім особам.
8. На Картку встановлюються стандартні ліміти відповідно до Договору та Правил банківського обслуговування. Держатель Картки може змінювати добові ліміти.
9. Банк має право блокувати Картку в разі підозри на шахрайські операції до з'ясування обставин та підтвердження дій держателя Картки.
10. Частина коштів (незнижувальний залишок) у розмірі, передбаченому Тарифами Банку, може блокуватися на Картковому рахунку. Решта суми коштів, що знаходиться на Картковому рахунку, є платіжним лімітом. Розрахунки з використанням Картки здійснюються в межах платіжного ліміту. За умови укладання між Банком та Клієнтом кредитного договору, до платіжного ліміту додається ліміт дозволеного овердрафту за таким Кредитним договором.

## **III. Використання Картки для здійснення розрахунків в мережі Інтернет:**

1. При купівлі товарів, оплаті послуг через мережу Інтернет, по телефону, поштою, факсом тощо з використанням Картки, Держатель здійснює операцію із зазначенням свого прізвища та імені, номеру Картки, терміну її дії, у деяких випадках – CVV2 (3 надруковані цифри на зворотній стороні Картки), підтверджуючи цим здійснення операції.

2. Банк може застосовувати додаткові засоби верифікації за допомогою одноразового паролю.

**3. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** Держатель попереджається, що при здійсненні таких операцій можливі випадки шахрайства у разі несанкціонованого використання реквізитів Картки третіми особами. У випадку списання з поточного рахунку Клієнта сум по таких операціях Банк залишає за собою право не приймати ніяких претензій від Клієнта. При незгоді Клієнта із зазначеними списаннями з поточного рахунку опротестування таких операцій здійснюється ним з оплатою послуг Банку згідно з Тарифами, чинними на момент надання послуг.

4. За замовчуванням, задля безпеки клієнтів, **розрахунки в мережі Інтернет та в інших точках продажу, де розрахунок здійснюється за реквізитами Картки, ЗАБЛОКОВАНО.** Для активування можливості розрахунку в мережі Інтернет Держатель повинен звернутись до Клієнтської підтримки за телефонами 0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.

#### **IV. Використання Картки для отримання готівки:**

1. Держатель Картки може одержати готівку в пунктах видачі готівкових коштів і в банкоматах, де обслуговуються картки даної платіжної системи. Наклейки на банкоматах з логотипами VISA та VISA Electron свідчать про те, що в них можна отримати готівку за картками МПС Visa International.

2. Для отримання готівки в банківських установах Держатель повинен надати касиру Картку. Касир перевіряє, чи відповідає Картка встановленим вимогам, після чого ідентифікує (верифікує) Клієнта: перевіряє паспорт (або документ, що його замінює) та/або вимагає від Клієнта введення ПІН-коду в момент здійснення операції.

3. При здійсненні авторизації касир може отримати відповідь “відмовити” або “вилучити картку”:

4. У разі отримання відповіді авторизаційної служби “відмовити”, касир повинен повернути Картку та/або розірвати чек (сліп) у присутності Держателя (при проведенні операції за допомогою імпринтера). В такому випадку кошти не можуть бути видані.

5. У разі отримання відповіді авторизаційної служби “вилучити картку”, касир повинен видати Держателю розписку про те, що Картка була вилучена, та розірвати підписаний чек (сліп) (при проведенні операції за допомогою імпринтера). Держатель повинен пересвідчитися, що Картка була надрізана касиром для того, щоб уникнути її використання іншими особами.

6. У разі успішного проведення операції касир повинен видати Держателю готівку, один примірник чеку (сліпу) та повернути Картку.

7. Отримання готівки здійснюється згідно тарифів банків, чинних на момент здійснення операції.

8. Для отримання готівки за допомогою банкомату необхідно вставити Картку в приймач банкомату, при цьому Картка буде прийнята до опрацювання. На екрані банкомату будуть з'являтися повідомлення, які необхідно послідовно виконувати, обираючи відповідні опції. Після видачі готівки банкоматом необхідно забрати готівку, Картку, та чек банкомату.

**9. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** В разі триразового невірного введення ПІН-коду Картку буде заблоковано, а також з метою запобігання шахрайству її може бути вилучено банкоматом.

*При виникненні будь-яких нестандартних ситуацій, що пов'язані з використанням Картки для отримання готівки, Держатель може звернутись до Клієнтської підтримки Банку за цілодобово діючими телефонами: 0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.*

#### **V. Розрахунок за допомогою Картки за товари та послуги**

1. Карткою можна розрахуватися за товари та послуги як в Україні, так і за її межами, якщо це передбачено умовами використання Картки, згідно Тарифів, чинних на момент надання послуг.

**2. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** За замовчуванням, розрахунки Карткою за межами України заблоковано, для активування можливості розрахунків за кордоном Держатель Картки має звернутися до Клієнтської підтримки за телефонами **0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.**

3. Вказівкою на те, що постачальник товарів/послуг приймає до оплати Картки, є наявність відповідних логотипів на вхідних дверях, вітринах торгових точок, тощо.

4. При розрахунку Карткою за товари та послуги, Держатель, який передав Картку касиру (продавцю), не повинен втрачати Картку з поля зору, і зобов'язаний перевірити чек, який йому надається, та підписати його (якщо операція не підтверджувалась введенням ПІН-коду), після чого отримати Картку та копію чека. Своїм підписом або введенням ПІН-коду Держатель підтверджує точність рахунку і правильність вказаної суми і відповідних зобов'язань, а також в цей же час дає розпорядження на сплату рахунку в системі Банку на користь продавця.

5. В разі використання Картки з безконтактною технологією оплати Visa PayWave на обладнанні, що підтримує безконтактну оплату, Карткою можна розраховуватись просто приклавши її до зчитувального пристрою. При розрахунках на незначні суми (в межах ліміту платіжної системи та налаштувань терміналу) операція може відбутись без введення ПІН-коду. Всі операції, здійснені з безконтактною технологією PayWave, Банк сприймає як операції, здійснені клієнтами.

6. Підприємства, що приймають картки в оплату товарів або послуг, можуть вимагати від Держателя Картки пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, з метою ідентифікації його як законного Держателя Картки. В разі ненадання такого документа, в прийманні Картки для здійснення оплати може бути відмовлено.

**7. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** З метою забезпечення безпеки розрахунків касири можуть вимагати документи, які підтверджують особу Держателя (паспорт або документ, що його замінює) при використанні Картки для розрахунків.

8. Банк не несе відповідальності за:

- 1) відмову суб'єктів господарювання від приймання Карток до оплати за товари та послуги;
- 2) якість товарів та послуг, придбаних за допомогою Картки;
- 3) своєчасність та правильність оподаткування операцій за картковим рахунком Клієнта.

9. Якщо товар, який було оплачено за допомогою Картки, повернено, або послуга отримана не в повному обсязі, Держатель Картки повинен особисто звернутись до відповідного продавця (постачальника послуг), де було придбано товар (послугу), який виписує зворотний (кредитовий) чек (credit voucher) у розмірі суми, що повертається. На підставі цього зворотного чеку Банк зараховує повернуті Продавцем кошти на рахунок Клієнта. Держатель обов'язково повинен зберігати копію чека на кредитову транзакцію протягом 30 днів з моменту її обробки.

10. Держатель Картки повинен зберігати чеки, що підтверджують факт здійснення операцій з використанням Картки, до моменту відображення відповідних операцій у щомісячній виписці Банку.

11. Після закінчення терміну дії Картки Клієнт повинен повернути в Банк Картку, яка підлягає знешкодженню (утилізації).

12. У випадку крадіжки, втрати, пошкодження або вилучення Картки при проведенні операції, а також у разі, якщо ПІН-код Держателя Картки або інші реквізити Картки стали відомі іншій особі, Держатель Картки зобов'язаний, по можливості в найкоротші терміни, проінформувати Банк за телефонами Клієнтської підтримки **0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.**

13. Банк не несе відповідальності за стан Карткового рахунку Держателя Картки у випадку втрати (крадіжки) Картки, якщо Держатель Картки не повідомив про це в Банк відповідно до п.12 цієї Інструкції.

14. При виявленні Картки, раніше заявленої як втрачена/викрадена, Держатель Картки зобов'язаний негайно повідомити про це в Банк за телефонами Клієнтської підтримки **0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.**