

Голова Правління

_____ Микола ТАРАСОВЕЦЬ

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ

Акціонерного товариства "Полікомбанк" на укладення договору про видачу електронного платіжного засобу Національної платіжної системи "Український платіжний простір" і розрахункове обслуговування фізичної особи (нова редакція діє з 26 лютого 2024 року)

Повне найменування банку: Акціонерне товариство Полікомбанк»
код банку 353100,
код ЄДРПОУ 19356610
інд. податковий номер 193566125264.
місцезнаходження банку: проспект Перемоги, 39, м. Чернігів, 14017, Україна
контактна інформація: (0462) 651000
офіційний вебсайт: www.policombank.com
ліцензії та дозволи банку: [за посиланням](#)

Види банківських послуг, що надаються клієнту: банківські та інші фінансові послуги, включаючи фінансові платіжні послуги, відповідно до Законів України: "Про банки і банківську діяльність", "Про платіжні послуги".

Порядок дій банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг: визначається п.п. 9.1., 11.1. договору.

Попередження: приєднання клієнта до публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг; клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування

Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб: [за посиланням](#)

Правила користування картою національної платіжної системи "Український платіжний простір": [за посиланням](#)

Тарифи по обслуговуванню платіжних карток [за посиланням](#)

Тарифи та істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту [за посиланням](#)

Тарифи та істотні характеристики послуг із залучення банківського вкладу [за посиланням](#)

Звернення фізичних осіб розглядаються відповідно до Закону України "Про звернення громадян", який розміщено [за посиланням](#)

Порядок і процедура захисту персональних даних (витяг): [за посиланням](#)

Розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку: [за посиланням](#)

Порядок розгляду банком звернень клієнтів: [за посиланням](#)

Договір
про видачу електронного платіжного засобу Національної платіжної системи
«Український платіжний простір» і розрахункове обслуговування фізичної особи

1. Загальні положення

1.1. Національна платіжна система "Український платіжний простір" (далі за текстом – ПРОСТІР) – це система роздрібних платежів, у якій розрахунки за товари та послуги, отримання готівки та інші операції з національною валютою здійснюються за допомогою електронних платіжних засобів, а саме платіжних карток ПРОСТІР.

1.2. Терміни, що застосовуються в Договорі:

Банк – акціонерне товариство "Полікомбанк" - надавач платіжних послуг: з обслуговування рахунку, з ініціювання платіжної операції, з надання відомостей з рахунків ініціаторів;

Клієнт – користувач платіжної операції, який уклав Договір з Банком, в тому числі шляхом ініціювання платіжної операції;

Сторони Договору – спільне найменування Банку та Клієнта;

Партнер – суб'єкт господарювання, що уклав з Банком договір про співробітництво чи будь-який інший цивільно-правовий договір щодо встановлення відносин між Банком та Партнером в сфері фінансових послуг;

Оферта – пропозиція Банком Клієнту укласти Договір;

Акцепт – підтвердження Клієнтом згоди укласти Договір про надання платіжних послуг шляхом підписання платіжної інструкції до операційної каси Банку та/ або в ПНФП Партнерів Банку заяви/запиту на отримання фінансової послуги від Банку та/або ініціювання отримання платіжної послуги за допомогою Банкоматів/ ПТКС, Платіжних пристроїв тощо;

Банкомат – програмно-технічний комплекс самообслуговування, що дає змогу Клієнту здійснити самообслуговування за операціями одержання грошей у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні рахунки, одержання інформації щодо стану рахунків, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу;

Операційна каса – касовий вузол Банку (відділення), у якому здійснюються платіжні операції;

Банківський термінал – різновид платіжного терміналу, який реалізує в основному банківські операції із застосуванням ЕПЗ (одержання готівки, перегляд стану рахунку тощо);

ПТКС – пристрій, що дає змогу користувачеві здійснювати операції з ініціювання переказу коштів, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою без безпосередньої участі оператора (касира);

Платіжна послуга – надалі Послуга, діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій;

Платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього;

Платіжна інструкція – документ в електронній/паперовій формі, який оформляється для здійснення платіжної операції та є розпорядженням платника/ініціатора/отримувача надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції;

Ініціатор – особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію;

Ініціювання платіжної операції – це здійснення операції шляхом:

1) надання ініціатором платіжної інструкції надавачу платіжних послуг, в якому відкрито його рахунок;

2) надання Банком платіжних послуг з ініціювання платіжної операції платіжної інструкції платника надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку платника на підставі наданої платником цьому надавачу платіжних послуг з ініціювання платіжної операції згоди на ініціювання такої платіжної операції;

3) надання платником платіжної інструкції та готівкових коштів для виконання платіжної операції, в тому числі за допомогою платіжного пристрою;

4) використання користувачем платіжного інструменту для виконання платіжної операції.

Операційний день – день, протягом якого Банк платника або отримувача платіжних послуг, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій;

Негайне виконання – найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, у який надавач платіжних послуг зобов'язаний виконати відповідні дії;

Тарифи – тарифи на послуги, які діють у Банку на день звернення Позичальника до Банку з метою отримання відповідної послуги або на день здійснення відповідної операції та розміщені на офіційному вебсайті Банку за адресою: www.policombank.com на інформаційних стендах у приміщеннях Банку та зазначаються в Заяві-анкеті.

Система дистанційного обслуговування – сукупність каналів дистанційного електронного обслуговування (телефон, месенджер, банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), мобільний застосунок, мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею), які без одночасної фізичної присутності споживача та надавача послуг забезпечують надання споживачу фінансових, платіжних або інших послуг.

Інші поняття та терміни цього Договору розуміються Сторонами у значенні, визначеному Правилами Національної платіжної системи "Український платіжний простір" (Затверджених рішенням Ради Платіжної організації Національної платіжної системи "Український платіжний простір", протокол від 07.06.2013 № 213/2013, із змінами) (далі за текстом – Правила) та ЗУ "Про платіжні послуги" із змінами та доповненнями.

2. Предмет договору

2.1. Договір про видачу електронного платіжного засобу Національної платіжної системи "Український платіжний простір" і розрахункове обслуговування фізичної особи (далі за текстом – Договір) є офертою публічної пропозиції Полікомбанку та визначає:

- умови та порядок видачі Акціонерним товариством "Полікомбанк" (далі за текстом – Банк) електронного платіжного засобу Національної платіжної системи "Український платіжний простір" (далі за текстом – Картка) фізичній особі (далі за текстом – Клієнт), на ім'я якої в Банку відкрито поточний рахунок, операції за яким здійснюються з використанням електронного платіжного засобу (далі за текстом – Рахунок);
- умови обслуговування розрахунків по Рахунку Клієнта з використанням Картки;
- умови нарахування Клієнту балів/бонусів/винагороди та /або виплати кешбеку за продуктом "ПРОСТІР-Винагорода" (далі за текстом – Картка "Винагорода").

Акцептом публічної пропозиції є подання Клієнтом Заяви-Анкети на приєднання до цього Договору (далі за текстом – Заява на приєднання), яка є невід'ємною частиною Договору, зразок якої може бути отриманий для заповнення за адресами місцезнаходження структурних підрозділів та відділень Банку, перелік яких оприлюднений на Сайті Банку, шляхом подання.

2.2. Підписанням Заяви на приєднання до цього Договору, Клієнт беззастережно приєднується до умов цього Договору.

2.3. Договір вважається укладеним в день отримання Банком від Клієнта письмової заповненої та підписаної ним Заяви на приєднання.

2.4. Картка використовується Клієнтом як засіб доступу до Рахунку в Банку і для здійснення операцій, передбачених Правилами. Номер рахунку визначений в Заяві на приєднання.

2.5. Банк обслуговує Картку і здійснює обслуговування розрахунків з її використанням згідно з умовами Договору, тарифами Банку (документ, затверджений відповідним колегіальним органом Банку (Бюджетно тарифним комітетом), в якому наведено перелік послуг та встановлені розміри грошової винагороди Банку за їх надання при обслуговуванні клієнтів фізичних осіб.), діючими на момент здійснення банківської операції, згідно з умовами та параметрами, визначеними в Заяві на приєднання та згідно з Правилами. Зміни до тарифів Банку можуть вноситись Банком у порядку, передбаченому цим Договором.

2.6. Тарифи в частині переліку послуг, які надаються за Договором, є невід'ємною частиною Договору.

2.7. Банк здійснює обслуговування Рахунку в межах залишку на Рахунку Клієнта.

3. Умови одержання платіжної картки

3.1. Банк здійснює емісію (випуск):

- платіжних Карток з магнітною смугою;
- платіжних Карток з магнітною смугою та безконтактним EMV-чипом. Електронний платіжний засіб у вигляді безконтактної Картки дає можливість держателю ініціювати проведення фінансових операцій шляхом бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії між карткою та платіжним терміналом (на відстані до 10 сантиметрів).
- платіжних Карток "Винагорода" з функцією кешбек.

3.2. Банк видає Клієнту Картку на підставі підписання Клієнтом Заяви на приєднання.

3.3. Картка є власністю Банку.

3.4. Банк видає Картку протягом 10 (десять) банківських днів після укладення Договору на підставі пред'явленого Клієнтом паспорта або іншого документа, що посвідчує особу.

3.5. Картка видається на строк дії цього договору. Протягом останніх 30 (тридцяти) календарних днів дії договору Клієнт зобов'язаний особисто звернутися до Банку для

продовження дії виданої Картки або отримання нової картки. При цьому Клієнт зобов'язаний повернути Банку Картку, термін дії якої закінчився. Продовження терміну дії Картки/видача нової картки здійснюються Банком протягом 10 (десяти) операційних днів згідно з діючими тарифами.

3.6. Картка закривається Банком і операції з картою не проводяться у випадках, передбачених Договором та/чи чинним законодавством України, зокрема, але не виключно:

- в дату закінчення терміну дії договору, визначену в пункті 13.1. Договору;
- у випадку відсутності руху по рахунку чи операцій з картою протягом 12 календарних місяців в останній день місяця наступного за дванадцятим місяцем неактивності картки;
- у випадку відмови в підтриманні ділових відносин з Клієнтом на підставі статті 15 Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення".
- в разі застосування до власника Картки відповідно до Закону України "Про санкції" санкції "заборона встановлення ділових відносин".

3.7. Для здійснення операцій з Рахунком без Картки Клієнт звертається до відділення Банку.

4. Порядок ведення поточного рахунку, операції за яким здійснюються з використанням платіжних карток

4.1. Поповнення Рахунку здійснюється шляхом унесення готівки або шляхом перерахування коштів з інших рахунків юридичних чи фізичних осіб відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України.

4.2. При проведенні з Рахунком операції без використання Картки можливість здійснення операцій з Рахунком з використанням Картки блокується Банком до закінчення операції без використання Картки. У разі недостатності або відсутності коштів на Рахунку операції щодо знімання або перерахування коштів з цього Рахунку не проводяться. Можливість проведення операцій з Рахунком з використанням Картки відновлюється після закінчення операції без використання Картки.

4.3. Банк нараховує відсотки на залишок коштів на Рахунку відповідно до укладеного договору банківського рахунку з використанням платіжної картки та до тарифів Банку, діючих на момент здійснення банківської операції та, в разі наявності, зараховує їх на Рахунок.

4.4. Списання/зарахування коштів на Рахунок здійснюється Банком згідно з відповідними операціями з Карткою після надходження в Банк інформації про це.

5. Банк має право

5.1. Дебетувати Рахунок Клієнта на суми операцій, що здійснені з використанням Картки, і комісійних за послуги Банку за проведення цих операцій.

5.2. Одержувати від Клієнта комісійні за надані послуги згідно з діючими тарифами на послуги Банку.

5.3. Тимчасово блокувати та/чи закривати Картку Клієнта у випадках, передбачених Договором та чинним законодавством, зокрема, але не виключно у наступних випадках:

- на підставі його заяви;
- після закінчення терміну дії цього договору;
- в разі порушення Клієнтом умов цього договору;
- у випадку відсутності руху коштів по рахунку протягом 12 календарних місяців;
- якщо Банку стало відомо від юридичної особи–роботодавця про звільнення працівника з роботи, відсутності залишку коштів на картці та операції по ній не проводились більше 3-х місяців;
- у разі виявлення неплатоспроможності, 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 платіжної системи;
- у випадках, передбачених законодавством з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та Закону України "Про санкції";
- в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

5.4. Списати з Рахунку Клієнта суму заборгованості, яка може виникнути у нього перед банком-емітентом у зв'язку з технічними помилками у роботі обладнання емітента, еквайра або процесингового центру та в інших випадках.

5.5. Здійснювати належну перевірку Клієнта та фінансовий моніторинг операцій Клієнта відповідно до Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", нормативно-правових актів НБУ та вимагати від Клієнта надання додаткових документів і відомостей, що стосуються фінансової операції Клієнта, яка підлягає аналізу з метою виявлення фінансової операції, що підлягає фінансовому моніторингу.

5.6. Відмовити клієнту в підтриманні ділових відносин у випадках, передбачених Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення".

5.7. На час встановлення правомірності переказу зупиняти зарахування коштів на Рахунок Клієнта у разі надходження від банку-ініціатора повідомлення про неналежний переказ коштів.

5.8. Надсилати повідомлення на адресу електронної пошти Клієнта.

5.9. Списувати помилково перераховані суми, щодо яких Клієнт є неналежним отримувачем, у тому числі, якщо Клієнт не повернув таку неналежно отриману суму самостійно. Підписанням цього Договору Клієнт доручає Банку проводити таке списання помилково перерахованих Банком сум керуючись умовами цього Договору без будь-яких додаткових документів та/або згоди Клієнта.

5.10. З метою безпеки проведення розрахунків по Рахунку, у т.ч. з використанням Картки, Банк має право встановити спеціальні авторизаційні ліміти (добові ліміти), а саме регламентувати кількість та суми операцій, що здійснюються за визначений період та змінювати їх в порядку, передбаченому цим Договором. Ліміти оприлюднюються на вебсайті Банку та/або розміщуються на інформаційних стендах доступних для Клієнтів.

5.11. Вносити пропозиції на зміну умов Договору в разі зміни законодавства України.

5.12. Банк зупиняє здійснення Послуг, якщо їх учасником або вигодоодержувачем за ними є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції, які передбачають зупинення або заборону фінансових операцій.

5.13. З метою надання Послуг згідно з Договором, залучати комерційних агентів Банку, на підставі відповідних договорів.

6. Клієнт має право

6.1. Самостійно розпоряджатися коштами на Рахунку в межах установлених лімітів та з дотриманням вимог чинного законодавства.

6.2. Використовувати Картку в межах залишку на Рахунку, з урахуванням вимог чинного законодавства України, протягом терміну її дії як засіб для:

- здійснення безготівкових розрахунків за товари (роботи, послуги), якщо це передбачено відповідною торгівельною або сервісною установою;
- перерахування коштів на електронні платіжні засоби третіх осіб;
- одержання готівки в касах банків та через банкомати, які видають кошти за даним типом Картки на території України;
- отримання додаткових та/або супутніх послуг;

6.3. Вимагати своєчасного і повного здійснення Розрахунків та надання інших послуг, обумовлених у цьому договорі.

6.4. Одержувати виписки про стан його Рахунку.

6.5. Звертатися до Банку, якщо йому було завдано збитків унаслідок дій інших учасників Національної платіжної системи "Український платіжний простір".

6.6. У будь-який час відмовитися від користування Карткою та повернути її Банку.

6.7. Звернутися до Банку та ініціювати випуск нової картки у випадку її закриття відповідно до умов Договору.

6.8. Звертатись до Банку із запитом по розшуку раніше перерахованих та повернення помилково перерахованих грошових коштів в порядку, передбаченому законодавством України.

6.7. Звертатись до Банку із заявою щодо виявлення факту міскодингу (призначення еквайром суб'єкту господарювання коду категорії діяльності суб'єкта господарювання, що не відповідає фактичній діяльності суб'єкта господарювання) в порядку, передбаченому законодавством України.

7. Банк зобов'язується

- 7.1. Забезпечити Клієнта Правилами користування карткою Національної платіжної системи "Український платіжний простір", що є невід'ємною частиною Договору та оприлюднюються на сайті Банку та/або розміщуються у доступних для клієнтів місцях надання Банком послуг.
- 7.2. Виконувати розрахунки за операціями, що проведені за допомогою Картки, відповідно до умов Договору.
- 7.3. Гарантувати таємницю операцій на Рахунках Клієнта з Карткою. Без згоди Клієнта видавати довідки третім особам про проведення операцій на Рахунок тільки у випадках, передбачених чинним законодавством України.
- 7.4. Надавати консультації Клієнту з питань використання Картки і технології розрахунків.
- 7.5. Вести облік операцій, проведених за допомогою Картки.
- 7.6. Надавати можливість користування коштами, внесеними або перерахованими Клієнтом на Рахунок, наступного робочого дня.
- 7.7. У разі надання Клієнтом згоди на підключення до послуги "SMS-інформування" шляхом заповнення відповідного розділу в Заяві на приєднання для надання інформації про рух коштів за рахунком та стан рахунку, повідомляти Клієнта про здійснення операцій з використанням Картки, про блокування та/чи закриття картки за допомогою SMS-повідомлень, умови підключення, користування та відключення яких містяться в публічному договорі про надання інформаційних послуг "SMS-інформування". У разі відсутності згоди Клієнта в Заяві на приєднання на підключення послуги "SMS-інформування" Клієнт вважається таким, що відмовився від отримання повідомлень банку про здійснені операції з використанням Картки та інформації щодо її блокування.
- 7.8. Під час отримання заяви (повідомлення) щодо факту міскодингу ідентифікувати користувача і зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його заяви (повідомлення) та надавати користувачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений Законом України "Про звернення громадян".
- 7.9. Інформувати оператора платіжної системи про отримані заяви (повідомлення) користувачів щодо міскодингу.

8. Клієнт зобов'язується

- 8.1. Дотримуватися Правил користування карткою Національної платіжної системи "Український платіжний простір".
- 8.2. Погоджуватися з усіма платежами за операціями, що здійснені його Карткою, якщо Картку не заблоковано.
- 8.3. Обережно поводитися з Карткою; не тримати ПІН-код разом із Карткою; не дозволяти іншим користуватися ПІН-кодом і негайно повідомляти Банк у разі втрати або викрадення Картки.
- 8.4. Надавати на запит Банку протягом десяти операційних днів по фінансових операціях, які підлягають аналізу з метою виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, додаткові документи та відомості, що стосуються цих операцій.
- 8.5. Клієнт надає право Банку самостійно списати з Рахунку Клієнта суму заборгованості, яка може виникнути у нього перед банком-емітентом у зв'язку з технічними помилками у роботі обладнання емітента, еквайра або процесингового центру та в інших випадках. У разі недостатності коштів на Рахунку Клієнт погашає суму заборгованості протягом 10 (десяти) операційних днів з моменту отримання Клієнтом письмового повідомлення Банку шляхом внесення коштів на Рахунок або через касу Банку.

9. Умови нарахування Клієнту балів/бонусів/винагорода та /або виплати кешбеку за продуктом "ПРОСТІР-Винагорода"

- 9.1. Банк нараховує клієнту Бонуси за операції купівлі з використанням Карток "Винагорода" згідно з Правилами про умови нарахування кешбеку за карткою ПРОСТІР-Винагорода емітованих Банком, що є Додатком до договору про видачу платіжної картки Національної платіжної системи "Український платіжний простір" і розрахункове обслуговування фізичної особи.
- 9.2. Сума бонусів розраховується Банком в останній робочий день місяця і зараховується на поточний рахунок Клієнта. При розрахунку Бонусів, сума операції множить на коефіцієнт для даної операції відповідно до обраної категорії.

- 9.3. Банк щомісяця визначає МСС коди, тобто категорії операцій, за проведення операцій купівлі по яких в наступному місяці клієнтам будуть нараховані Бонуси.
- 9.4. Коефіцієнти нарахування Бонусів для кожного МСС коду встановлюються рішенням Бюджетно-тарифного комітету. Банк має право встановлювати персональні коефіцієнти для окремих клієнтів.
- 9.5. Банк повідомляє категорії операцій та розміри коефіцієнтів шляхом розміщення відповідної інформації на вебсайті Банку та/або розсилання смс-повідомлень та/або засобами дистанційного обслуговування клієнтів.
- 9.6. Бонуси у вигляді кешбеку щомісячно зараховуються Клієнту на поточний рахунок, з якого були здійснені операції покупки, на які нараховувались Бонуси. Бонуси зараховуються із розрахунку 1 Бонус = 1 грн.
- 9.7. Під час зарахування Бонусів на поточний рахунок Клієнта Банк, виконуючи функцію податкового агента, утримує податки та обов'язкові платежі (далі – податки і збори) та перераховує їх до відповідного бюджету в розмірі та порядку, визначеному чинним законодавством України.
- 9.8. Мінімальна сума бонусів для зарахування на поточний рахунок клієнта – 1 грн. Максимальна сума щомісячного зарахування кешбеку – 500 грн. (до утримання податків та зборів).
- 9.9. У разі скасування операції, за яку були нараховані Бонуси, кількість нарахованих Бонусів зменшується на суму Бонусів, що була нарахована за проведення операції, яка була потім скасована, з урахуванням утриманих податків і зборів.
- 9.10. Банк має право без попередження Клієнта анулювати нараховані Клієнту Бонуси в разі виявлення випадків зловживання або помилкового нарахування Бонусів. У випадку, якщо нараховані в результаті зловживання Бонуси були зараховані на поточний рахунок Клієнта, останній доручає Банку здійснити повернення зарахованих коштів (з урахуванням сплачених до бюджету податків) шляхом їх безакцептного (договірного) списання Банком з будь-якого поточного рахунку Клієнта.
- 9.11. Анулювання нарахованих Бонусів здійснюється за рішенням Бюджетно-тарифного комітету Банку. Банк має право не повідомляти Клієнту причину свого рішення. Така операція не вважається доходом Банку.

10. Порядок дій у разі втрати Картки, виявлення Спірних операцій

- 10.1. У разі втрати (крадіжки тощо) Картки, компрометації Картки (розголошення ПІН-коду /ОТП-паролі/Реквізитів Картки, виникнення підозри, що ПІН-код /реквізити Картки стали відомі третім особам, зокрема під час здійснення операції з Карткою тощо), а також у разі виявлення Спірних операцій, Банк має бути негайно повідомлений:
- шляхом звернення Клієнта до CALL-ЦЕНТР;
 - шляхом звернення Клієнта до відділення Банку з заявою в довільній формі.
- 10.2. Після отримання Банком передбаченого цим пунктом повідомлення, Банк вносить Картку до Стоп-списку, в результаті чого Картка блокується для здійснення операцій. Витрати, пов'язані з внесення Картки до Стоп-списку несе Клієнт відповідно до тарифів Банку.
- 10.3. До моменту повідомлення Банку про визначені цим пунктом факти, ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта. З моменту повідомлення Клієнтом Банку про визначені цим пунктом факти ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк. Така відповідальність Банку настає з моменту внесення Банком Картки до Стоп-списку.
- 10.4. Якщо Клієнт у порядку, визначеному пунктом 10.1., повідомив Банк про компрометацію Картки та/або про виявлення Спірної операції, Клієнт має негайно звернутися до найближчого відділення Банку, повернути Картку, а також на вимогу Банку надати інформацію та документи на підтвердження того, що спірні операції здійснювалися без відома Клієнта.
- 10.5. Відповідно до Правил Банк має право на підставі заяви Клієнта про виявлення Спірної операції здійснювати оскарження таких операцій. Згідно Правил, заява Клієнта про виявлення Спірної операції не може бути розглянута Платіжними системами якщо така заява подана пізніше дев'яноста днів з дати списання коштів з Рахунку в результаті Спірної операції.
- 10.6. Банк розглядає заяви Клієнтів про виявлення Спірних операцій, проводить розслідування у строк до 20 днів з моменту отримання претензії та повідомляє Клієнта в письмовій формі про

результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений Законом України «Про звернення громадян».

10.7. У випадку повторного опротестування таких операцій Еквайром, згідно з Правилами, строк розгляду претензії та повернення Клієнту (за умови позитивного результату розгляду) списаних коштів, може бути збільшений до 90 (дев'яноста) календарних днів.

10.8. Якщо у строк, визначений п. 10.6. Правил, спірна ситуація не була врегульована, Банк ініціює процедуру врегулювання згідно Порядку вирішення спірних ситуацій з використанням електронних платіжних засобів Національної платіжної системи «Український платіжний простір». Витрати, пов'язані з проведенням процедур повторного опротестування за оскаржуваними операціями, в ході яких Банк зазнав втрат, покладаються на Клієнта.

10.9. При знаходженні Картки, про втрату (крадіжку) якої було заявлено шляхом звернення до CALL-ЦЕНТР або відділення Банку, Банк не здійснює виведення КАРТКИ із Стоп-списку.

11. Форс-мажор

11.1. Про настання форс-мажорних обставин Сторони мають інформувати одна одну невідкладно.

11.2. Форс-мажорні обставини продовжують строк виконання зобов'язань на весь період його дії та ліквідації наслідків. Термін виконання зобов'язань відсувається на весь період дії форс-мажорних обставин та ліквідації наслідків.

11.3. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть понад 6 місяців, то кожна із Сторін матиме право відмовитися від подальшого виконання зобов'язань за цим договором, і в такому разі жодна із Сторін не матиме права на відшкодування іншою Стороною можливих збитків.

12. АНТИКОРУПЦІЙНЕ ТА САНКЦІЙНЕ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

12.1. При виконанні своїх зобов'язань за цим Договором, Сторони: не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або цінностей прямо або побічно, будь-яким особам для впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримати які-небудь неправомірні переваги чи інші неправомірні цілі; не здійснюють дій, що кваліфікуються згідно з законодавством України, як пропозиція/обіцянка та/або надання/отримання неправомірної вигоди, підкуп, а також дії, що порушують вимоги чинного законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та розповсюдження зброї масового знищення.

12.2. Кожна із Сторін цього Договору відмовляється від стимулювання будь-яким чином іншу Сторону, в тому числі, шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх користь робіт (послуг) та іншими, не поймаєними у цьому пункті способами, що ставить іншу Сторону в певну залежність і спрямованого на забезпечення виконання будь-яких дій на користь стимулюючої Сторони.

13. Термін дії платіжної картки

13.1. Термін дії Картки надрукований на лицьовій стороні платіжної картки. Платіжна картка є дійсною до 24 години останнього дня вказаного на ній місяця (включно). Термін дії картки, що випускається Клієнту-пенсіонеру, який надав заяву про виплату пенсій та грошової допомоги на Рахунок, складеної на адресу відповідного Пенсійного фонду України або органу соціального захисту населення, становить не більше 3 (трьох) років.

13.2. По закінченню терміну дії Картки Клієнт може звернутись у Банк із заявою про видачу нової картки. Попередня платіжна картка анулюється.

13.3. Клієнт несе відповідальність за повернення до Банку всіх платіжних карток (основної та додаткових), виданих по Рахунку, по закінченню терміну їх дії.

13.4. Передача карток та повідомлення ПІН-кодів стороннім особам не допускається.

14. Порядок розгляду спорів

14.1. Усі суперечності, що виникають за цим договором або пов'язані з ним, розв'язуються шляхом переговорів. Якщо Сторони не дійшли згоди, то спір підлягає розгляду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

14.2. Для врегулювання спірних питань між Банком і Клієнтом можуть бути використані сліп, квитанція торговельного терміналу, чек касового апарата, чек банкомата, оформлені відповідно

до вимог чинного законодавства, які мають статус первинних платіжних документів держателів електронних платіжних засобів, за якими виконана операція.

15. Інші умови

15.1. Клієнт підтверджує, що ознайомлений із тим, що виконання Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення" не є порушенням Закону України "Про захист персональних даних" в частині обробки персональних даних. Обробка персональних даних відповідно до вимог зазначеного закону здійснюється без отримання необхідності згоди суб'єкта персональних даних, а Банк, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, повідомив про покладений на нього обов'язок з обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Голова Правління

М.П.Тарасовець