

Голова Правління

Микола ТАРАСОВЕЦЬ

ДОГОВІР № \_\_\_\_\_  
ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ПРИ ВИКОРИСТАННІ ПЛАТІЖНОГО  
ІНСТРУМЕНТУ МПС VISA АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА "ПОЛІКОМБАНК"  
(типова форма)

м. Чернігів

\_\_\_\_\_ 202\_\_ р.

Акціонерне товариство "Полікомбанк", надалі за текстом "Банк", в особі \_\_\_\_\_, який діє на підставі \_\_\_\_\_, з однієї сторони, і \_\_\_\_\_ (ПІБ), паспорт (інший документ, що встановлює особу та може бути використаний на території України для вчинення правочинів) серії \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_ (орган видачі) \_\_\_\_\_ р. (дата видачі), реєстраційний номер облікової картки платника податку \_\_\_\_\_, надалі "Клієнт", уклали цей Договір, про наступне:

#### Терміни і поняття

**Автентифікація** – процедура, що дає змогу надавачу платіжних послуг установити та підтвердити особу Держателя та/або належність йому певного платіжного інструменту, наявність у Держателя підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації користувача платіжних послуг.

**Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням Електронного платіжного засобу.

**Банкомат або АТМ** – програмно-технічний комплекс, що надає можливість Держателю здійснити самообслуговування за операціями з отримання грошей готівкою, отримання інформації щодо стану своїх рахунків, а також виконати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього комплексу.

**Валюта рахунку** – валюта, у якій відкритий Рахунок.

**Втрата Платіжної картки** – неможливість здійснення Держателем контролю (володіння) за платіжним інструментом, неправомірне заволодіння та/або використання платіжного інструменту чи його реквізитів та/або індивідуальної облікової інформації.

**Видатковий ліміт** – гранична сума грошових коштів, доступна Держателю для здійснення операцій з використанням Платіжної картки.

**Держатель Платіжного інструменту (Платіжної картки) (далі – Держатель)** – Клієнт або Довірена особа.

**Довірена особа** – фізична особа, яка на підставі довіреності, засвідченої у встановленому законодавством порядку та у випадку емісії додаткової Платіжної картки має право здійснювати операції за рахунком Клієнта.

**Еквайрингова установа (далі – Еквайр)** – надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги.

**Електронний платіжний засіб** – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з Емітентом.

**Емітент платіжних інструментів (Емітент)** – надавач платіжних послуг (Банк), який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги відповідно до Закону України "Про платіжні послуги".

**Заборгованість** – грошові зобов'язання Клієнта перед Банком за договором, строк оплати за якими настав, або сума коштів за такими грошовими зобов'язаннями.

**Ідентифікація** – заходи, що вживаються суб'єктом первинного фінансового моніторингу, щодо встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

**Календарний день** – будь-який день тижня, місяця, року.

**Клієнт** – фізична особа, на чие ім'я відкрито Рахунок, споживач банківських послуг та користувач платіжних послуг Банку, який користується/одержує банківські послуги на умовах, визначених Умовами та правилами. Клієнтом може бути, в тому числі, нерезидент, якщо законодавством та внутрішніми документами Банку передбачено надання відповідних послуг нерезиденту.

**Отримувач** – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

**Вебсайт** – <https://www.policombank.com>.

**Переказ коштів (далі – Переказ)** – рух певної суми коштів з метою її зарахування на рахунок Отримувача або видачі йому у готівковій формі. Ініціатор та Отримувач можуть бути однією і тією ж особою.

**Персональний ідентифікаційний номер (далі – ПІН)** – номер (код), відомий лише Держателю електронного платіжного засобу і потрібний для його Ідентифікації та Автентифікації під час здійснення операцій із використанням електронного платіжного засобу.

**Платіжна картка** – Електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки.

**Платіжна система** – система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між Учасниками платіжної системи.

**Платіжна інструкція** – розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції.

**Стоп-список** – перелік електронних платіжних засобів, складений за певними їх реквізитами, за якими зупинено проведення операцій. Залежно від правил Платіжної системи Стоп-список може бути електронним та/або паперовим.

**Тарифи** – система ставок оплати за послуги Банку, яка є невід'ємною частиною Договору. Перелік та розмір Тарифів може змінюватися і доповнюватися, що узгоджується з Клієнтом в порядку та на умовах, визначених законодавством та цим Договором.

**Технічна заборгованість** – грошова заборгованість Клієнта перед Банком, яка виникає у результаті, у тому числі, але не виключно, проведення операцій за Рахунком у зв'язку із тим, що сума таких операцій перевищує розмір Видаткового ліміту (зокрема, однак не виключно, у випадках, коли операції здійснюються без Авторизації, коли розрахунки за операціями виконуються у валюті, відмінній від Валюти рахунка тощо), нарахування штрафних санкцій у зв'язку з несвоєчасним погашенням заборгованості Клієнта перед Банком, тощо, у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку.

**Учасник платіжної системи** – юридична особа, яка на підставі договору про участь у Платіжній системі надає Клієнтам послуги з виконання платіжних операцій за допомогою цієї системи та відповідно до законодавства має право надавати такі послуги.

**SMS** – ShortMessage Service (послуга коротких повідомлень) – один із каналів дистанційного обслуговування Клієнта, за умови, що відповідний номер мобільного телефону в системі Банку визначено Сторонами як Фінансовий номер телефону, і також використовується Банком для належного інформування Клієнта про внесення змін до Договору, розірвання Договору (закриття рахунку), активацію додаткових послуг, інформування про здійснені Клієнтом фінансові операції та рух коштів на його рахунок, проведення Банком акцій, проведення опитування про якість обслуговування.

**FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act)** – нормативний акт Міністерства фінансів США (Department of Treasury) і Податкового управління США (Internal Revenue Service, IRS) для протидії ухиленню від сплати податків в США. В Українське законодавство вимоги FATCA імплементовані угодою між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США “Про податкові вимоги до іноземних рахунків” (FATCA).

**Транзакція** – операція щодо Переказу коштів з одного рахунка на інший, ініційована Держателем Платіжної картки послідовність повідомлень, які передають один одному Учасники платіжної системи для обслуговування Держателя Платіжної картки (здійснення доступу до рахунка з метою його дебетування, кредитування чи з'ясування його стану).

Усі інші терміни, не наведені в цьому Договорі, вживаються у значенні, визначеному

законодавством. В разі, якщо значення терміну, наведеного в цьому Договорі, змінилося внаслідок змін в законодавстві, Сторони узгодили, що термін вживається у значенні, визначеному законодавством.

## **1. Предмет Договору**

1.1. Банк, на умовах та в порядку, що визначені цим Договором, відповідно до чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України (надалі – “НБУ”), Правил платіжної системи Visa, умов даного Договору, Правил користування платіжними картками Visa Акціонерного товариства “Полікомбанк” для фізичних осіб (надалі – Правила користування платіжною картою) та Тарифів Банку (зі змінами та доповненнями, які будуть внесені у майбутньому) надалі – Тарифи, надає Клієнту наступні платіжні послуги:

- послуги з емісії платіжних інструментів Клієнту та/або Довіреній особі;
- послуги із зарахування коштів на рахунки Клієнта з використанням платіжних інструментів або їх реквізитів;
- послуги зі зняття готівкових коштів з рахунків Клієнта з використанням платіжних інструментів або їх реквізитів;
- послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами Клієнта з рахунку /на рахунок Клієнта з використанням платіжних інструментів;
- послуги з надання відомостей про проведені операції з використанням платіжних інструментів.

1.2. Банк емітує Клієнту Електронний платіжний засіб до рахунку, вказаного у Заяві про видачу електронного платіжного засобу Платіжної системи Visa (далі – Заява), операції за яким можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних засобів, у гривнях, і надає Клієнту в користування міжнародну Платіжну картку Платіжної системи Visa з магнітною смугою та безконтактним EMV–чипом, а також здійснює всі операції по рахунку з використанням Платіжної картки (її реквізитів).

1.3. Тарифи та Правила користування платіжною картою розміщуються на Офіційному сайті Банку та можуть бути змінені Банком в порядку та на умовах встановлених цим Договором.

1.4. Заява, Правила користування платіжною картою та Додаткові угоди до даного Договору є невід’ємною частиною Договору.

1.5. За письмовою Заявою Клієнта Банк може видати додаткові Платіжні картки Довіреним особам Клієнта та здійснювати розрахункове обслуговування Платіжних операцій з використанням додаткових Платіжних карток.

1.6. Обслуговування Рахунку з використанням Платіжної картки здійснюється за дебетовою схемою. Порядок обслуговування Клієнта у межах такої платіжної схеми визначається в цьому Договорі, Правилах користування платіжною картою та в актах чинного законодавства.

1.7. В рамках користування Рахунком, сума гарантійного забезпечення та/або незнижувального залишку коштів на ньому не передбачені.

## **2. Права та обов'язки Банку**

### **2.1. Банк має право:**

2.1.1. За своїм розсудом, у будь-який час, відмовити в Авторизації, зупинити дію Платіжної картки та/або зупинити здійснення операцій з використанням Платіжної картки, вилучити Платіжну картку, відмовити у поновленні, заміні або випуску нової Платіжної картки у випадку порушення Клієнтом або його Довіреною особою умов даного Договору та/або Правил користування Платіжною картою, будь-яких незаконних або непогоджених з Банком дій з використанням Платіжної картки, за наявності інших обставин, що можуть свідчити про незаконне використання Платіжної картки та/або її реквізитів, а також у випадку виникнення підозри у проведенні шахрайських дій з використанням Платіжної картки. При цьому Банк виконує процедуру інформування Клієнта шляхом направлення Клієнту письмового повідомлення (листа) за адресою, що Клієнт надав в Банк. Банк має право поновити право Клієнта використовувати Платіжну картку або надати нову після усунення причини зупинення права використовувати Платіжну картку.

2.1.2. Вносити зміни до Правил користування платіжною картою і Тарифів, що є чинними на дату укладання цього Договору, на свої послуги шляхом публічного розміщення їх на Офіційному сайті Банку та інформування про такі зміни в порядку, передбаченому в Договорі. При цьому, підписуючи цей Договір, Клієнт цим надає Банку свою згоду та дозвіл на дії, передбачені даним пунктом Договору. Зміна Тарифів, Правил користування платіжною картою та/або внутрішніх документів Банку не вважається зміною умов цього Договору та не потребує укладання письмових змін до цього

Договору.

2.1.3. Здійснювати примусове списання коштів Клієнта з Рахунку у випадках, передбачених чинним законодавством України, та дебетування рахунку – на умовах, визначених цим Договором та внутрішньобанківськими правилами.

2.1.4. Зупиняти платіжні операції, здійснювати замороження активів, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення відповідно до вимог законодавства України.

2.1.5. На час встановлення правомірності Переказу з використанням електронного платіжного засобу, зупиняти зарахування коштів на Рахунок в разі надходження від банку–ініціатора повідомлення про неналежний Переказ коштів.

2.1.6. При отриманні документів на відкриття рахунку здійснювати перевірку поданих документів на відповідність їх чинному законодавству. Для проведення належної перевірки Клієнта, актуалізації інформації про Клієнта вимагати надання як документів, так і відомостей, необхідних для ідентифікації, верифікації Клієнта; з'ясування особи Клієнта, змісту його діяльності/зайнятості та соціального статусу; ідентифікації та верифікації осіб, які мають право розпоряджатися рахунками/платіжними картками Клієнта, та встановлення їх повноважень; за необхідності – джерела багатства (статків) та/або походження коштів, пов'язаних із фінансовими операціями по рахунку.

2.1.7. Відмовити Клієнту:

- у проведенні фінансової операції, ініційованої з використанням Платіжної картки або її реквізитів у разі, якщо фінансова операція містить ознаки такої, що підлягає фінансовому моніторингу та/або містить індикатори підозрілості, які визначені нормативно–правовими актами НБУ;

- у встановленні (підтриманні) ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) або проведенні фінансової операції/операцій у разі ненадання Клієнтом необхідних для вивчення Клієнта документів чи відомостей, у тому числі для виконання вимог Закону FATCA, або у інших випадках, визначених законодавством України, зокрема статтею 5 Закону України "Про санкції" та статтею 15 Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення";

- у проведенні фінансових операцій, ініційованих з використанням Платіжної картки або її реквізитів у разі, коли Клієнт на запит Банку про актуалізацію даних щодо належної перевірки Клієнта протягом тридцяти робочих днів з дати надсилання Банком запиту (шляхом використання будь–якого з наступних каналів: SMS – повідомлення, електронна адреса, повідомлення – лист в паперовому вигляді) не подав відповідну інформацію (офіційні документи та/або належним чином засвідчені їх копії);

- у інших випадках, визначених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також внутрішніми документами Банку з фінансового моніторингу.

- відмовитися від Договору в односторонньому порядку, якщо виникнуть підстави для відмови від підтримання з Клієнтом ділових відносин, зокрема, у випадку встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи переоцінки ризику чи ненадання Клієнтом необхідних для його належної перевірки документів чи інформації (відомостей), а також в інших випадках, встановлених положеннями чинного законодавства України з питань запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та статтею 5 Закону України "Про санкції".

2.1.8. Здійснювати контроль за банківськими операціями Клієнта з метою здійснення валютного нагляду та/або фінансового моніторингу, та/або з метою контролю режимів рахунку, що визначені нормативно–правовими актами НБУ, Договором та Законодавством.

2.1.9. Надавати додаткові та/або супутні послуги протягом дії Договору, на підставі окремої письмової заяви Клієнта, перелік та вартість яких зазначається у діючих тарифах Банку, з якими Клієнт може ознайомитись на Вебсайті Банку або у паперовій формі при зверненні до відділення Банку.

2.1.10. Розміщувати на Вебсайті Банку актуальну версію довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

2.1.11. За відсутності документального підтвердження доходів Клієнта та в залежності від рівня ризику ділових відносин з Клієнтом встановлювати ліміт на перекази з усіх відкритих в Банку

рахунків Клієнта, еквівалент якого по офіційному курсу НБУ не повинен перевищувати 100 тис. грн/міс.

2.1.12. Вводити обмеження на кількість відкритих в Банку рахунків (не більше 3), у одній валюті для одного Клієнта (крім депозитних, кредитних та відкритих під державні програми «Відновлення, Національний кешбек та інші).

Додаткові та/або супутні послуги, що надаються Банком в період дії Договору, а також тарифи і комісії за їх надання, можуть бути змінені Банком. Банк інформує Клієнта про внесення змін та/або доповнень до них шляхом розміщення відповідної інформації на інформаційних стендах у приміщеннях Банку та на Вебсайті Банку.

2.1.13. Відмовитися від надання послуги або проведення фінансової операції в разі відмови Клієнта від ознайомлення зі змістом Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб та підтвердження її одержання та/або ненадання Клієнтом необхідної інформації, у тому числі документів, передбачених законодавством, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України, та договором .

2.1.14. Передати право вимоги за цим Договором третій особі та звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, встановлених діючим законодавством України, з метою інформування про необхідність виконання Клієнтом зобов'язань за Договором.

2.1.15. Мати інші права встановлені чинними законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

## **2.2. Банк зобов'язується:**

2.2.1. До укладення Договору надати Клієнту на безоплатній основі інформацію про умови надання послуг за цим Договором, визначену чинним законодавством України, зокрема ст. 30 Закону України “Про платіжні послуги” та ч. 5 ст. 7 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”.

2.2.2. Надавати Клієнту:

- актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладення Договору так і під час його дії;

- довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб, після укладення договору – не рідше ніж один раз на рік у спосіб, передбачений п.3.2.20 Договору.

2.2.3. Банк, як надавач платіжних послуг, надає інформацію Клієнту про умови Договору шляхом ознайомлення Клієнта з Договором в електронному вигляді, надаючи Клієнту доступ у мережі Інтернет до Вебсайту Банку, на якому розміщено Договір, та/або у паперовому вигляді у приміщенні Банку. Банк, як надавач платіжних послуг, під час надання інформації Клієнту до укладення Договору дотримується вимог Законодавства, включаючи законодавство у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

2.2.4. Банк надає платіжні послуги Клієнтам у порядку, передбаченому Законом України “Про платіжні послуги” та зобов'язаний дотримуватися вимог щодо проведення платіжних операцій, у порядку, визначеному Законодавством.

2.2.5. У разі надання Клієнтом згоди на підключення до послуги “SMS-інформування” шляхом заповнення розділу “послуга “SMS-інформування” в Заяві, повідомляти Клієнта про здійснення операцій з використанням Платіжної картки, про блокування та/чи закриття Платіжної картки за допомогою SMS-повідомлень. У разі відсутності згоди Клієнта в Заяві в розділі “послуга “SMS-інформування” Клієнт вважається таким, що відмовився від отримання повідомлень банку про здійснені операції з використанням Платіжної картки та інформації щодо її блокування.

2.2.6. Банк зобов'язаний надавати Клієнту інформацію про кожну виконану платіжну операцію за його Рахунком з використанням Платіжної картки та іншу інформацію, визначену ЗУ “Про платіжні послуги” не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі в паперовій формі безпосередньо Клієнту чи в електронному вигляді на вказану у Заяві Клієнта електронну адресу та/або у SMS-повідомленні.

2.2.7. Додатково до безкоштовно наданої Банком інформації, за окремим запитом Клієнта (щодо надання інформації частіше, ніж один раз протягом календарного місяця, або за надання додаткової інформації) інформація може бути надана Банком у письмовому вигляді, але вже у відповідності до Тарифів Банку. Клієнт розуміє, що він може отримувати послуги з отримання інформації від Банку як безоплатно (згідно з п. 2.1.5. Договору), так і додатково до безоплатних – відповідно до Тарифів Банку, шляхом замовлення таких послуг за власним бажанням.

2.2.8. Забезпечити здійснення розрахунків за операціями по Рахунку з використанням Платіжної

картки відповідно до умов цього Договору, Правил користування платіжними картками, та з урахуванням обмежень, що встановлені Клієнтом, Банком або відповідною Платіжною системою.

2.2.9. Повідомляти Клієнта про зміну Правил користування платіжними картками Банку, Тарифів Банку, а також про інші зміни в такому порядку:

2.2.9.1. В разі внесення змін та доповнень до Договору, в тому числі до Правил та Тарифів, Банк інформує Клієнта про такі зміни шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщеннях Банку або за згодою Клієнта шляхом направлення інформації на його електронну пошту або шляхом SMS – повідомлення, а також розміщення відповідної інформації на Вебсайті Банку, за 30 календарних днів до початку таких змін;

2.2.9.2. Якщо інше не передбачено законодавством, Банк у повідомленні зазначає, що Клієнт має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати Договір без будь-якої плати за його розірвання. Зміни до Правил користування платіжною картою або Тарифів Банку є погодженими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони будуть застосовуватись, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору.

2.2.9.3. Зміни до Тарифів або зміни умов обслуговування, здійснені згідно п. 2.1.8. цього Договору, не потребують додаткового укладення між Банком та Клієнтом угод щодо внесення змін та вступають у силу з дати, вказаної у відповідному повідомленні Клієнта Банком.

2.2.10. Укладення та підписання між Банком та Клієнтом нової редакції Тарифів до цього Договору відбувається лише за умови звернення Клієнта із відповідною письмовою вимогою до Банку. У випадку, якщо Клієнт не звернувся із письмовою вимогою про викладення Тарифів до цього Договору у новій редакції, попередня версія Тарифів до цього Договору вважається такою, що втратила чинність, а Сторони застосовують нові діючі Тарифи.

2.2.11. Списувати з Рахунку суми, виставлені до оплати іншими Учасниками платіжних систем відповідно до правил цих Платіжних систем за операції, здійснені Держателем з використанням Платіжної картки, у Валюті рахунку не пізніше наступного робочого дня після виставлення до оплати.

2.2.12. У разі виконання Держателем операції з використанням Платіжної картки у валюті, яка відрізняється від Валюті рахунку, перерахунок суми операції у Валюту рахунку здійснюється у такому порядку:

2.2.12.1. Платіжна система Visa перераховує суму операції у валюту розрахунків з Еквайром (долари США або євро залежно від країни здійснення операції) за курсом перерахунку, встановленим Платіжною системою Visa на дату проведення розрахунків з Еквайром;

2.2.12.2. Згідно отриманого від Платіжної системи Visa повідомлення, Банк здійснює списання коштів з Рахунку Клієнта в Валюті рахунку з використанням комерційного курсу Банку для здійснення перерахунку суми операції у Валюту рахунку станом на дату фактичного списання коштів з Рахунку. При цьому утримується комісійна винагорода за виконання операцій не у Валюті рахунку згідно з Тарифами. При цьому, з метою уникнення ризиків, пов'язаних із різкими курсовими коливаннями, при проведенні Авторизації операцій в іноземній валюті, на Рахунку може блокуватися сума, більша від розрахованої на день проведення операції. Банк звертає увагу Клієнта, що технічні особливості здійснення таких операцій роблять неможливим заздалегідь визначити суму коштів, що буде списана з Рахунку Клієнта внаслідок виконання операції.

При здійсненні розрахунку за допомогою Платіжної картки процес здійснення операції поділяється на два етапи. В день здійснення розрахунку сума операції блокується на Рахунку Клієнта. Після отримання Банком розрахункових документів (від 2–х до 45–ти календарних днів), що є підтвердженням здійсненої операції, сума коштів списується з Рахунку Клієнта. При чому, у разі здійснення розрахунку в валюті, що відмінна від Валюті рахунку, або у разі проведення операції за участю Торговця, що зареєстрований за межами України, сума коштів, що заблокована та сума коштів, що списана можуть відрізнятись. В SMS–повідомленні, що отримує Клієнт в день здійснення операції з використанням Платіжної картки у валюті, що відрізняється від Валюті рахунку зазначається сума коштів у валюті здійсненої з використанням Платіжної картки операції, яка заблокована Банком на Рахунку в момент здійснення операції та сума орієнтовного залишку на Рахунку в момент здійснення операції.

2.2.13. Проводити розслідування стосовно операцій, вчасно опротестованих Клієнтом, відповідно до п. 3.2.3. Договору. Розслідування проводиться у строк не більше 180 (сто вісімдесят) робочих днів з моменту одержання відповідної заяви від Клієнта, а по закінченні розслідування Банк зобов'язується повідомити Клієнта про його результати.

2.2.14. Приймати повідомлення від Клієнта про втрату або викрадення Платіжної картки.

2.2.15. Перед постановкою Платіжної картки до Стоп-списку виконати інформування Клієнта за допомогою засобів телефонного зв'язку відповідно до вказаних Клієнтом в Заяві. Сторони цього Договору погоджуються, що у випадку відсутності зв'язку з Клієнтом Банк виконує процедуру блокування Платіжної картки до подальшого звернення Клієнта в Банк для уточнення причин блокування.

2.2.16. Надавати консультації Клієнту щодо виконання умов даного Договору та Тарифів Банку.

2.2.17. Дотримуватись конфіденційності інформації, отриманої відповідно до умов даного Договору, а також забезпечити збереження та нерозголошення банківської та іншої таємниці Клієнта та його Довірих осіб, зазначених у Заяві. Інформація стосовно Клієнта, його Довіреної особи, Рахунку, стану Рахунку надається тільки Клієнту, а також третій стороні у випадках, передбачених чинним законодавством України та умовами даного Договору.

2.2.18. Повідомляти Клієнта про закінчення терміну дії Платіжної картки не пізніше, ніж за десять Календарних днів до закінчення терміну її дії, шляхом направлення повідомлення засобами поштового зв'язку або (та) електронною поштою або (та) текстового повідомлення на мобільний телефон (SMS-інформування) або шляхом телефонних дзвінків.

2.2.19. Розглядати заяви (повідомлення) Клієнта, що стосуються використання Платіжної картки, підозри на шахрайські дії з Використанням Платіжної картки або її реквізитів або незавершеного Переказу, ініційованого з її допомогою, надати Клієнту можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) зазвичай протягом одного місяця, але в будь-якому разі не більше строку, передбаченого Законом України "Про звернення громадян".

2.2.20. Виконувати інші обов'язки, встановлені законами України, нормативно-правовими актами НБУ і Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

2.2.21. Під час отримання заяви (повідомлення) щодо факту міскодингу Ідентифікувати Клієнта і зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його заяви (повідомлення) та надавати Клієнту 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".

2.2.22. Інформувати оператора Платіжної системи Visa про отримані заяви (повідомлення) Клієнтів щодо міскодингу.

2.3. Клієнт, підписуючи цей Договір, надає Банку свою згоду та дозвіл, з метою забезпечення безпеки розрахунків, встановити операційні ліміти по використанню Карток та зняття коштів з Рахунку, а саме регламентувати кількість операцій та ліміт суми операцій, що здійснюються за допомогою Платіжної картки в організаціях (підприємствах) торгівлі і послуг та/або у Банкоматах і установах банків та/або в мережі Інтернет за визначений період, та, на свій розсуд, змінювати їх. Дані ліміти наведено в Правилах користування платіжною картою.

2.4. Під час усного дистанційного звернення Держателя до Інформаційного Центру здійснювати його Ідентифікацію з використанням слова-пароля та додаткових параметрів ідентифікації таких, як: паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків, дані реєстрації місця проживання відповідно до наданої інформації під час встановлення ділових (договірних) відносин з Банком.

2.4.1. У випадку, якщо у працівника Інформаційного Центру виникли сумніви на етапі Ідентифікації держателя в телефонному режимі (не співпадає голос згідно віку та статі; чути по телефону голос іншої людини, яка підказує інформацію особі, що телефонує, інші причини), навіть якщо були вірно вказані номер платіжної карти та слово-пароль, оператор Інформаційного Центру має право поставити додаткові питання відносно дати народження, місця роботи, адреси Організації, де працює держатель і т.п. Якщо працівник Інформаційного Центру не отримує впевненої та вірної відповіді на додаткові питання, то має право відмовити особі, що телефонує, в обслуговуванні.

2.4.2. Держатель несе повну відповідальність за можливі збитки, що стали наслідком розголошення слова-пароля іншим особам. В разі неможливості надати співробітнику Інформаційного Центру слово-пароль для проведення Ідентифікації, Держатель має звернутися до Банку та, надавши документ, що посвідчує особу, здійснити його зміну.

### **3. Права та обов'язки Клієнта**

#### **3.1. Клієнт має право:**

3.1.1. Використовувати Платіжну 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) на території України та за кордоном, 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 електронного платіжного засобу на території України та за кордоном;
- отримання додаткових та/або супутніх послуг.

3.1.2. Одержувати виписки про стан Рахунку.

3.1.3. Звернутися в Банк із заявою про проведення розслідування щодо списання коштів з Рахунку по операціям, здійсненим з використанням Платіжної картки або її реквізитів, при виявленні спірних, шахрайських операцій, не пізніше 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, що слідує за місяцем списання коштів.

3.1.4. За письмовою заявою одержувати в Банку засвідчені копії документів, що підтверджують правильність списання коштів з Рахунку у випадку виникнення суперечок з іншими Учасниками платіжних систем або інших спірних питань.

3.1.5. У встановленому законодавством України і даним Договором порядку ініціювати розірвання даного Договору, зокрема у випадку невиконання Банком своїх зобов'язань за Договором.

3.1.6. Доручити Банку видачу Платіжних карток для користування рахунком на ім'я Довіrenих осіб, вказаних у Заяві. Умови користування Платіжною карткою Клієнта поширюються на всі Платіжні картки Довіrenих осіб. При цьому, Сторони Договору погоджуються, що Клієнт несе повну відповідальність за дії та/або бездіяльність Довіrenих осіб щодо отримання та використання Довіrenими особами Платіжних карток.

3.1.7. Під свою відповідальність відмовитися від встановлення операційних лімітів використання Карток до 00.00 наступного Календарного дня, звернувшись за телефонами, вказаними на зворотній стороні Платіжної картки, або відмовитися від встановлення операційних лімітів використання Карток на певний термін чи на строк дії Платіжної картки, для чого надати до Банку відповідну заяву у письмовій формі.

3.1.8. Змінити встановлений Банком ліміт та/або обмеження, крім граничних лімітів, які мають право встановлювати НБУ відповідно до закону, про що повідомляє Банк шляхом надання письмової заяви, якщо інший спосіб повідомлення Банку не встановлений в Договорі.

3.1.9. До закінчення встановленого у пункті 2.1.7. Договору строку надати Банку письмову заяву щодо його незгоди з майбутніми змінами Тарифів або Правил та про розірвання цього Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством України та цим Договором. Якщо Клієнт протягом зазначеного строку не відвідав Банк та не надав зазначену заяву, вважається, що Клієнт цілковито згоден зі зміною Тарифів Банку.

3.1.10. Підключити послугу щодо SMS-інформування про здійснені операції за допомогою Платіжної картки шляхом заповнення розділу Заяви "послуга "SMS-інформування" та вказати номер, на який мають надходити SMS-повідомлення. У випадку відсутності заповнення розділу "SMS-інформування" або відмови Клієнта від послуги SMS-інформування Клієнт вважається таким, що відмовився від отримання повідомлень Банку про здійснені операції з використанням Платіжної картки Клієнта.

3.1.11. Звернутись 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.

3.1.12. Звернутись до Банку із запитом для підвищення встановленого п. 2.1.11. ліміту з обов'язковим наданням документального підтвердження доходів (за наявності документально підтверджених доходів Клієнта, що перевищують встановлений на дату ліміт, Банк здійснює перекази в межах підтвердженого доходу).

3.1.13. Отримувати від Банку актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладення Договору, так і під час його дії.

3.1.14. Отримати інформацію про умови залучення банком вкладів (депозитів) та відкриття поточних рахунків, тарифи, а також щодо порядку обслуговування банківського рахунка.

3.1.15. В разі визнання Банку неплатоспроможним, звернутися до визначеного Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Фонд) банку-агента щодо отримання відшкодування коштів за вкладом у банку, що знаходиться в управлінні Фонду, та отримати гарантовану суму відшкодування

коштів за своїм вкладом у розмірах і порядку, встановлених Законом "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб", іншими нормативно-правовими актами (у тому числі правилами) Фонду.

3.1.16. Відмовитись від послуг, нав'язуваних йому банком-агентом, який здійснює виплату гарантованої суми відшкодування коштів за вкладом у банку, що знаходиться в управлінні Фонду;

3.1.17. Заявляти до Фонду або уповноваженої особи Фонду (у разі делегування їй відповідних повноважень) свої кредиторські вимоги до Банку, в разі здійснення Фондом процедури ліквідації Банку.

3.1.18. Звернутись до Фонду із заявою про виплату гарантованої суми відшкодування коштів за своїм вкладом у розмірі, порядку, за умов та підстав, визначених Законом "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб", нормативно-правовими актами (у тому числі правилами) Фонду, у разі невиключення його до реєстру відшкодувань вкладникам для здійснення виплат.

3.1.19. Звертатись до Фонду зі скаргою про порушення своїх прав та законних інтересів щодо функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб.

### **3.2. Клієнт зобов'язується:**

3.2.1. До отримання Платіжної картки Клієнт має ознайомитись особисто та ознайомити кожну Довірену особу Клієнта з умовами Договору, в тому числі Правил та Тарифів та інших додатків до договору.

3.2.2. Одержати від Банку Платіжну картку й використовувати її за прямим призначенням відповідно до вимог Договору, Правил користування Платіжною карткою.

3.2.3. Неухильно дотримуватися всіх положень даного Договору та Правил користування Платіжною карткою.

3.2.4. Здійснювати контроль за дотриманням Видаткового ліміту Довіреній особі з метою недопущення заборгованості (Технічної заборгованості).

3.2.5. Вказати достовірні відомості щодо Клієнта при укладанні Договору, а також письмово інформувати Банк, про всі зміни, що відносяться до відомостей, зазначених у Заяві про надання Платіжної картки, в строк до 10 (десяти) Календарних днів з моменту настання таких змін, з наданням документів, що підтверджують такі зміни.

3.2.5.1. У випадку зміни реквізитів, зазначених у п.9 Договору, та/або контактного номера телефону Клієнта, а також закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними поданих документів, Клієнт зобов'язується негайно надати відповідні документи/повідомлення до Банку (копії документів/повідомлення реєструються та зберігаються в Банку).

3.2.5.2. У випадку ненадання Клієнтом інформації до Банку про зміну особистих даних у вищевказаний строк, Банк, у випадку направлення Клієнту письмових повідомлень (листів, вимог тощо) засобами зв'язку, що Клієнт надав в Банк, вважається таким, що належним чином направив Повідомлення, а Клієнт вважається таким, що отримав таке Повідомлення. Будь-які претензії Клієнта щодо неотримання/несвоєчасного отримання Повідомлення Банк не приймає за умови не надання Банку інформації щодо зміни особистих даних протягом 10-ти календарних днів з моменту зміни особистих даних.

3.2.6. Не передавати Платіжну картку в користування третім особам (в тому числі за довіреністю) і не допускати її використання третіми особами.

3.2.7. Надійно зберігати Платіжну картку та ПІН-код, вживати необхідні заходи по запобіганню їх пошкодження, втрати, викрадення або використання третіми особами.

3.2.8. Контролювати рух коштів за своїм Рахунком по операціям, здійсненим з використанням Платіжної картки або її реквізитів та повідомляти Банк про операції, які не виконувалися Держателем.

3.2.9. Щомісяця, не пізніше 10 (десятого) числа кожного місяця, одержувати в Банку виписку по Рахунку за минулий розрахунковий період по операціям, здійсненим з використанням Платіжної картки або її реквізитів. У випадку неотримання Клієнтом виписки, він несе можливі ризики й втрати, пов'язані з неможливістю відновити спірні суми за рахунок інших членів і Учасників Платіжних систем.

3.2.10. Перевірити правильність відображення у виписці по Рахунку всіх операцій, здійснених з використанням Платіжної картки або її реквізитів і, у випадку незгоди із залишком коштів на Рахунку або іншими відомостями, зазначеними у виписці, письмово сповістити про це в Банк не пізніше 15 (п'ятнадцятого) числа поточного місяця. Якщо Банк у зазначений термін не одержить відповідного повідомлення від Клієнта, виписка вважається підтвердженою Клієнтом.

3.2.11. Контролювати свій Видатковий ліміт, не допускаючи виникнення Технічної заборгованості та неоплачених комісій. Погашати всю Заборгованість по рахунку у строки, передбачені даним

Договором.

3.2.12. У випадку виявлення несанкціонованого списання коштів з Рахунку по операціям, здійсненим з використанням Платіжної картки або її реквізитів, письмово повідомити про це Банк і не вимагати відшкодування відповідних сум до закінчення проведення Банком розслідування по спірних операціях.

3.2.13. Зберігати всі документи по операціях, проведених з використанням Платіжної картки протягом 45 (сорока п'яти) днів з дати здійснення операції, надавати їх у Банк на першу вимогу або для врегулювання спірних ситуацій.

3.2.14. Повідомити Банк про втрату, викрадення, вилучення Платіжної картки за телефонами, вказаними на зворотній стороні Платіжної картки.

3.2.15. Протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин після повідомлення, зазначеного в п. 3.1.14. Договору, надіслати факсом або електронною поштою з наступним наданням в Банк письмової заяви (повідомлення), у якому вказати: П.І.Б, номер Рахунку, обставини втрати, викрадення й вибуття Платіжної картки з користування Держателя.

3.2.16. Не використовувати Платіжної картку, поставлену в електронний Стоп–список або таку, яка має дефекти або механічні пошкодження.

3.2.17. Повідомити письмово Банк відносно рішення про перевипуск Платіжної картки не пізніше ніж за 10 (десять) днів до закінчення строку дії попередньо випущеної Платіжної картки. Після закінчення строку дії Платіжної картки повернути її в Банк.

3.2.18. Сплачувати Банку комісійну винагороду відповідно до Тарифів Банку та залежно від суми проведених операцій з використанням Платіжної картки, не допускати виникнення заборгованості по нарахованих комісіях згідно з Тарифами Банку. Клієнт цим доручає Банку самостійно списувати суми комісійної винагороди з його Рахунку згідно з Тарифами Банку, під час проведення операцій за Рахунком, здійснених з використанням Платіжної картки або її реквізитів, або у разі настання термінів оплати комісійної винагороди відповідно до Тарифів Банку.

3.2.19. У випадку виникнення Технічної заборгованості щоразу погашати таку заборгованість у день її виникнення шляхом поповнення Рахунку.

3.2.20. До укладення договору в Банку ознайомитись зі змістом Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб та підтвердити її одержання у випадках та у спосіб, передбачені законодавством України.

Після укладення договору, самостійно ознайомлюватися не рідше ніж один раз на рік з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, розміщеною на Вебсайті Банку.

3.2.21. Надавати до Банку:

- чинні на момент подання документи та достовірні відомості для проведення належної перевірки Клієнта, актуалізації інформації про Клієнта, у тому числі дані щодо кінцевих бенефіціарних власників Клієнта (за наявності), – до відкриття Рахунку, протягом десяти робочих днів після зміни інформації, що раніше надавалась до Банку, та на запит Банку щодо актуалізації інформації;

- по фінансових операціях, що підлягають фінансовому моніторингу, додаткові документи та відомості, що стосуються цих операцій – на запит Банку протягом десяти робочих днів;

- документи для з'ясування джерел статків (багатства) та джерел коштів, з якими пов'язані ділові відносини чи операції осіб, які є політично значущими особами, членами їх сімей та особами, пов'язаними з політично значущими особами.

3.2.22. Повідомляти Банк протягом всього терміну обслуговування в Банку про наявність чи відсутність статусу політично значущої особи, члена її сім'ї та особи, пов'язаної з політично значущими особами, зокрема, протягом **10** робочих днів після зміни статусу.

3.2.23. Повідомляти Банк про його зв'язки із державою, що здійснює збройну агресію проти України.

3.2.24. Надавати Банку документи та відомості з метою виконання Банком функцій податкового агента відповідно до статті 39<sup>3</sup> Податкового кодексу України.

3.2.25. Держатель Платіжної картки зобов'язаний:

- при отриманні Платіжної картки поставити на ній свій підпис;
- не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, номер Платіжної картки, ПІН–код та CVC або CVV–2 код;

- не писати ПІН–код на Картці;

- негайно (у найкоротший строк протягом дня) повідомити Банк про втрату або крадіжку Картки, а також про те, що ПІН–код чи реквізити Платіжної картки (номер Платіжної картки, строк дії

Платіжної картки, CVC або CVV–2) став відомий третій особі за телефонами, вказаними на зворотній стороні Платіжної картки;

- не користуватися недійсною, підробленою, пошкодженою Платіжною картою;
- зберігаючи Платіжну картку, дотримуватись тих же заходів безпеки, що і з готівковими коштами;
- проводити операції з Платіжною картою в межах встановленого Видаткового ліміту та не допускати виникнення Технічної заборгованості;
- оплачувати послуги Банку згідно з Тарифами Банку.

#### **4. Відповідальність Сторін і порядок урегулювання суперечок**

4.1. За порушення умов даного Договору Сторони несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та даного Договору.

4.2. Клієнт несе відповідальність стосовно всіх операцій, зроблених по його Рахунку, у тому числі щодо операцій, які не вимагають Авторизації, якщо вони не були оскаржені по закінченню строку, зазначеного в п. 3.1.10. даного Договору.

4.3. Клієнт несе відповідальність за надання достовірної інформації та чинних документів для проведення належної перевірки Клієнта, ідентифікації та верифікації Довіреної особи та встановлення її повноважень, актуалізації інформації про Клієнта та Довірену особу, у тому числі щодо зміни інформації, що надавалась Банку, та для проведення Банком аналізу операцій Клієнта на виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також вимог FATCA законодавства.

4.4. Підписуючи цей Договір, Клієнт надає свою згоду на те, що всі та будь–які операції, здійснені по Рахунку з використанням Платіжної картки з введенням ПІН–коду, є дійсними та вчиненими Держателем і не підлягають оскарженню Клієнтом.

4.5. Клієнт протягом дії Договору несе відповідальність (приймає на себе зобов'язання повністю відшкодувати Банку витрати) за всі операції, здійснені з використанням реквізитів Платіжної картки (номера, строку дії, CVV–2/CVC коду) в мережі Інтернет для яких використовувався код підтвердження 3DSecure/SecureCode.

4.6. Клієнт відповідає за проведені з використанням Платіжної картки операції, якщо такі операції проведені третіми особами за згодою Клієнта, а також, якщо такі операції проведені особами, яким Клієнт передав Платіжну картку. Суми таких операцій, а також суми комісійної винагороди за такі операції, підлягають списанню з Рахунку відповідно до цього Договору та Правил користування платіжною картою.

4.7. З моменту одержання Банком у встановленому Договором порядку письмової заяви Держателя про втрату, викрадення або вибуття Платіжної картки з користування Держателя, Клієнт не несе відповідальності за операціями з використанням Авторизації.

4.8. Банк не відповідає за відмову третьої сторони приймати Платіжну картку в оплату за товари й послуги, за якість товарів і послуг, які оплачувалися з використанням Платіжної картки, а також за будь–які обмеження, встановлені третьою стороною, щодо інтересів Клієнта.

4.9. Банк не відповідає за ситуації, пов'язані зі збоєм роботи Платіжних систем, засобів зв'язку, систем обробки й передачі даних, які перебувають поза сферою впливу Банку.

4.10. Банк не відповідає за здійснення третіми особами операцій з використанням Платіжної картки, за Переказ коштів з використанням втраченої або викраденої Платіжної картки до одержання Банком повідомлення, зазначеного в п. 3.1.14. даного Договору, і постановки Платіжної картки в Стоп–список. Такі ризики й відповідальність покладаються на Клієнта. Суми таких операцій і комісійної винагороди за здійснення операцій підлягають списанню з Рахунку відповідно до цього Договору та Правил користування платіжною картою.

4.11. Усі суперечки за даним Договором або у зв'язку з ним, які не будуть урегульовані Сторонами шляхом переговорів, підлягають урегулюванню у суді відповідно до чинного законодавства України та цього Договору.

4.12. У випадку виявлення Клієнтом неакцептованих, помилкових, неналежних та/або спірних операцій, здійснених з використанням Платіжної картки або її реквізитів по Рахунку, Клієнт, може звернутись до Банку надавши письмову заяву/звернення у порядку, визначеному у розділі 6 цього Договору. Банк здійснює проведення розслідування причин і обставин проведення цих операцій.

4.13. Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Договором строків. Банк у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Договором строків зобов'язаний на запит Клієнта, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати.

4.14. У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного Отримувача Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки Переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції Клієнту, а також сплатити йому пеню в розмірі **0,1%** (нуль цілих одна десята відсотка) суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня Переказу коштів на Рахунок, але не більше **10%** суми платіжної операції.

4.15. У разі виконання помилкової платіжної операції з Рахунку Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) Переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Рахунок та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок. Банк також відшкодовує Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

4.16. У разі виконання неакцептованої платіжної операції Банк зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на Рахунок, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з Рахунку коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок. Банк зобов'язаний також відшкодувати Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

4.17. Відповідальність за всі операції, проведені в мережі Інтернет, по телефону з використанням Платіжної картки покладається на Клієнта.

4.18. У випадку невиконання чи неналежного виконання Клієнтом зобов'язань щодо своєчасної сплати/погашення комісій, штрафів, пені, Технічної заборгованості, інших платежів протягом більше ніж 90 (Дев'яносто) днів Сторони домовились, що Банк має право припинити надання послуг за цим Договором у зв'язку з чим Клієнт зобов'язаний повернути у повному обсязі усі платежі, що не сплачені у строк, закрити Рахунок та повернути до Банку всі Платіжні картки до Рахунку.

4.19. Банк несе відповідальність за розголошення інформації, що складає банківську таємницю, відповідно до чинного законодавства. Банк не несе відповідальність перед Клієнтом за розкриття інформації, що містить банківську таємницю, у разі надання доступу до такої інформації третім особам у випадках, передбачених чинним законодавством України.

4.20. У випадку невиконання або неналежного виконання Банком зобов'язань згідно цього Договору, Банк несе відповідальність згідно чинного законодавства України.

## **5. Обставини непереборної сили (форс–мажор)**

5.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, якщо доведуть, що порушення зобов'язання сталося внаслідок випадку або форс–мажорних обставин (обставин непереборної сили), що знаходяться поза межами контролю Сторін, таких як воєнні дії, суспільні безладдя, страйки, аварії, стихійні лиха, а також інших обставин непередбаченого характеру, які виникли після підписання даного Договору, і які Сторони не могли передбачати або попередити.

5.2. Сторона, для якої виникла неможливість виконання зобов'язань за Договором, повинна про настання й припинення обставин, що перешкоджають виконанню зобов'язань, негайно (але у будь–якому випадку не пізніше 3–го Банківського дня) письмово повідомити іншу Сторону.

5.3. Факти, викладені в повідомленнях, повинні на вимогу іншої сторони, бути підтверджені Торгово–промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово–промисловими палатами. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення позбавляє Сторону права посилаючися на будь–яку вищевказану обставину як на підставу, що звільняє від відповідальності за невиконання зобов'язання.

## **6. Порядок звернення Клієнта до Банку та уповноважених органів з питань виконання Сторонами умов Договору**

6.1. Клієнт має право звертатись до Банку з питань виконання сторонами умов Договору, шляхом подання Банку письмового звернення, яке відповідає вимогам Закону України “Про звернення громадян” за адресою: Україна, 14017, м. Чернігів, проспект Перемоги, 39 або заповнивши електронне звернення, розміщене на Вебсайті Банку в розділі “Звернення клієнтів”.

6.2. Подати (надіслати) до Банку звернення, що стосується діяльності Банку. Банк приймає та розглядає звернення Клієнта, оформлення якого відповідає вимогам законодавства України.

6.3. Звернення може бути подано особисто Клієнтом або через уповноважену на це іншу особу в усіх місцях надання послуг Клієнтам, з дотриманням законодавства про збереження банківської таємниці.

6.4. Звернення також може подаватись Клієнтом в усній формі.

Усне звернення викладається Клієнтом під час особистого прийому або надходить на номер контактного телефону Банку, зазначеного в розділі "Адреси й реквізити сторін", що функціонує з метою забезпечення реалізації права на звернення до Банку та поліпшення зворотного зв'язку з ним.

6.5. При зверненні Клієнт зазначає:

- своє прізвище, ім'я, по-батькові;
- дату народження, місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- контактний номер телефону;
- електронну поштову адресу (при бажанні отримати відповідь на електронну адресу);
- суть порушеного питання.

6.6. Клієнт має право звертатись до таких уповноважених органів з питань захисту прав споживачів фінансових і платіжних послуг, передбачених Законом України “Про захист прав споживачів”:

- Національного банку України;
- суду, з позовом про відшкодування шкоди, завданої йому у процесі надання фінансових послуг;
- інших державних органів та органів місцевого самоврядування, які здійснюють захист прав споживачів.

6.7. В письмовому зверненні до Банку Клієнт зазначає інформацію, передбачену в п. 6.4 договору. Бланк електронного звернення Клієнта Банку надсилається на [info@polcombank.com](mailto:info@polcombank.com). Електронне звернення повинно містити електронну поштову адресу, на яку Клієнту Банку надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

6.8. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Банку. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

6.9. Банк не розглядає:

- звернення Клієнта Банку, оформлення якого не відповідає вимогам ЗУ “Про звернення громадян” та такі, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються Клієнту Банку з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені ЗУ “Про звернення громадян”;
- звернення Клієнта Банку без зазначення місця проживання, непідписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство (звернення є анонімними);
- звернення Клієнта Банку, надісланого (поданого) особою, визнаною судом недієздатною;
- повторних звернень від одного й того самого Клієнта Банку з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

6.10. Оброблення звернень Банк здійснює з дотриманням законодавства про збереження банківської таємниці.

6.11. Відповідно до ст. 20 Закону України “Про звернення громадян” звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова правління банку, його заступник або уповноважена особа Банку встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

6.12. Строк розгляду звернення Клієнта Банку обчислюється в Календарних днях, починаючи з дати

надходження (реєстрації) звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

6.13. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом уповноваженої особи Банку.

6.14. Клієнт має право звернутися до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта.

6.15. Звернення Клієнта до Банку або до Національного банку не позбавляє права Клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

6.16. Посадові особи Банку несуть відповідальність за відмову у прийнятті та розгляді звернень, порушенні терміну розгляду звернень, інші порушення прав Клієнта на звернення згідно з законодавством України.

## **7. Захист прав споживачів фінансових послуг**

7.1. З питань захисту прав споживачів фінансових послуг Клієнт має право звертатися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України шляхом направлення звернення в порядку передбаченому на офіційному сайті НБУ за посиланням Звернення громадян (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).

## **8. Строк дії, порядок розірвання Договору й зміна його умов. Заключні положення**

8.1. Даний Договір набуває чинності з моменту підписання його обома Сторонами і є укладеним на невизначений строк.

8.2. Клієнт має право розірвати даний Договір у будь-який час, письмово повідомивши про це Банк на підставі заяви в довільній формі із обов'язковим зазначенням найменування Банку, свого прізвища, імені, по батькові та реєстраційного номера облікової картки платника податків, номера Рахунку, дати складання заяви, та повернувши Платіжну картку до Банку за 45 (сорок п'ять) Календарних днів до передбачуваної дати розірвання. Після отримання зазначеної заяви Банк невідкладно здійснює блокування Платіжної картки (ставить її у Стоп-список) та протягом 45 (сорока п'яти) Календарних днів здійснює завершальні операції за рахунком (з виконання платіжних вимог на примусове списання (стягнення) коштів, з оплати Банку комісійної винагороди відповідно до Тарифів Банку та погашення інших зобов'язань перед Банком, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів на підставі платіжного доручення на інший рахунок Клієнта, зазначений у заяві тощо). У випадку неповернення Клієнтом Платіжної картки до Банку у день надання заяви про розірвання Договору має право самостійно змінити строк проведення остаточного розрахунку з Клієнтом.

Договір може бути розірваний за умови виконання Клієнтом всіх фінансових зобов'язань перед Банком та іншими Учасниками платіжних систем.

8.3. Сторони погодилися, що Банк має право вимагати розірвання Договору з направленням попереднього письмового повідомлення або зазначенням відповідної інформації у виписці по Рахунку:

- якщо протягом 12 (дванадцяти) місяців з дня випуску Платіжної картки або протягом 12 (дванадцяти) місяців з дня останньої операції за допомогою Платіжної картки або її реквізитів не здійснюються операції по Рахунку за допомогою Платіжної картки;

- якщо судом встановлено участь Клієнта у протизаконних операціях (торгівля наркотиками, зброєю, відмивання грошей, фінансові махінації тощо);

- якщо Клієнт не сплачує за надані Банком послуги протягом 90 (Дев'яносто) днів з моменту настання строку оплати;

- у разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором та/або нормативно-правових актів Національного Банку України;

- у інших випадках, передбачених Договором та/або чинним законодавством України.

Про розірвання Договору Банк повідомляє Клієнта не пізніше, ніж за **45** (сорок п'ять) Календарних днів до дати його розірвання із зазначенням у повідомленні причин, що надають йому право на таке одностороннє розірвання цього Договору, та дати його розірвання.

8.3.1. Підставами для припинення Договору та закриття Платіжної картки є також домовленість

Сторін і інші умови припинення зобов'язань, передбачені чинним законодавством.

8.3.2. До укладення Договору Клієнт підтверджує, що проінформований про розміщення на офіційному Вебсайті Фонду гарантування вкладів фізичних осіб: [www.fg.gov.ua](http://www.fg.gov.ua) інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладом.

8.4. Зміни й доповнення до даного Договору оформляються у вигляді Додаткових угод до даного Договору.

8.5. Даний Договір складений у двох автентичних екземплярах, що мають однакову юридичну чинність, по одному для кожної із Сторін.

8.6. Суперечності, що виникають між Сторонами при виконанні цього Договору, вирішуються шляхом проведення переговорів. У разі неможливості досягти згоди спір підлягає вирішенню в судовому порядку, встановленому чинним законодавством України. При вирішенні спору застосовується матеріальне та процесуальне право України.

8.7. Реорганізація Банку, зміна найменування, місцезнаходження, зміна реквізитів Банку – не тягне за собою припинення дії цього Договору. Банк, у разі зміни реквізитів, рахунків Клієнта, протягом 20-ти Календарних днів з дня внесення змін, повідомляє Клієнта про це шляхом направлення листа із повідомленням про вручення, або шляхом вручення такого листа особисто під розпис, після чого такий лист є невід'ємною частиною цього Договору. В разі реорганізації Банку – до правонаступника переходять всі права та обов'язки, що встановлені цим Договором.

8.8. Всі повідомлення та інша кореспонденція, що мають бути здійснені Сторонами відповідно до цього Договору, повинні бути надані у письмовій формі, та належним чином наданими (здійсненими) і отриманими, якщо їх:

- вручено особисто за адресою Сторони–одержувача, зазначеною нижче у цьому Договорі;
- направлено рекомендованим листом з повідомленням про вручення на адресу Сторони–одержувача, зазначену нижче у цьому Договорі;
- направлено засобами електронної пошти, про яку Клієнт повідомив Банк відповідно до умов цього Договору.

Всі повідомлення та інша кореспонденція, що мають бути надані (здійснені) Сторонами відповідно до цього Договору, можуть надсилатися на іншу адресу чи номер факсу Сторони–одержувача, про які нею буде письмово повідомлено Стороні–відправнику.

8.9. Підписуючи цей Договір, Клієнт підтверджує, що перед укладенням Договору Банк ознайомив Клієнта з інформацією, яка надається Клієнту надавачем платіжних послуг до укладання договору про надання платіжних послуг відповідно до ст. 30 Закону України “Про платіжні послуги” та ч. 5 ст.7 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, з проектом Договору, з умовами одержання Платіжної картки, переліком необхідних документів, Тарифами, Правилами користування карткою (у т.ч., лімітами та / або обмеженнями) та йому надана інформація, що розміщена в електронній формі на Офіційному сайті Банку.

Цим Клієнт повідомлений та підтверджує, що має самостійно стежити за відповідними інформаційними повідомленнями згідно з умовами пункту 2.2. Договору.

8.10. З метою виконання умов цього Договору та на виконання вимог законодавства України з питань фінансового моніторингу Банк отримує доступ до персональних даних Клієнта та має право збирати, накопичувати, зберігати, обробляти, знеособлювати чи знищувати їх, та зобов'язується забезпечити виконання вимог законодавства України з питань захисту персональних даних протягом строку дії Договору, а також після припинення його дії у випадках, визначених чинним законодавством України.

8.11. Банк підтверджує, що персональні дані, які належать до баз персональних даних, володільцем яких є Банк і з метою реалізації прав за цим Договором, передаються (поширюються) на підставі відповідної згоди, отриманої від Клієнта, за винятком випадків, коли передання такої інформації вимагається умовами Договору чи нормами чинного законодавства України.

8.12. Клієнт підписанням цього договору 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.

8.13. Цим Клієнт також підтверджує, що інформація, зазначена у Законі України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, зокрема, але не виключно, у статті 7 цього Закону, надана у повному обсязі. Інформація, надана Клієнту, забезпечує правильне розуміння суті послуг, що надаються за цим Договором, без нав'язування їх придбання.

8.14. Підписанням цього Договору Клієнт підтвердив, що:

– дав згоду на здійснення Банком дій з наданими його персональними даними, у т.ч. на їх обробку та використання для фінансово–господарської діяльності Банку відповідно до чинного законодавства України, та підтвердив, що ознайомлений зі своїми правами, що надані Законом України "Про захист персональних даних";

– добровільно дав згоду на розкриття інформації про свої персональні дані, які згідно з законодавством України містять банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу, третім особам, в тому числі іншим надавачам платіжних послуг, у порядку встановленому ст. 62 Закону України “Про банки і банківську діяльність”;

– всі умови Договорів йому зрозумілі та не потребують додаткового тлумачення;

– вся інформація, що надана Банку, є повною, достовірною у всіх відношеннях.

8.15. Реквізити органу, який здійснює захист прав споживачів фінансових послуг, які надаються Банком:

Національний банк України, адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9. Довідка телефонів НБУ: (38 044) 253–01–80, факс (38 044) 230–20–33, 253–77–50.

8.16. Сторони цього Договору також погоджуються, а Клієнт цим надає свою згоду та дозвіл на здійснення окремих операцій з Платіжними картками (зокрема, але не виключно, Авторизації, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і Банку для проведення взаєморозрахунків), юридичною особою, визначеною Банком, зокрема ТОВ “Укркарт” (Інформаційний центр, тел. +38 044 494–25–90, +380800300045 (цілодобово)).

Цим Клієнт гарантує, що Банком як володільцем бази персональних даних, отримані дозвіл та згода від суб'єктів персональних даних на передачу (поширення, надання доступу до) таких персональних даних для виконання за операціями із Платіжної картою авторизації, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків для проведення взаєморозрахунків.

8.17. До підписання цього Договору Клієнт підтверджує, що ознайомлений(на) з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб та отримав її примірник:

\_\_\_\_\_

підпис

\_\_\_\_\_

ПІБ Клієнта

8.18. Додатки, що є невід'ємною частиною цього Договору:

Додаток 1 – Правила користування платіжною картою.

Додаток 2 – Заява про видачу електронного платіжного засобу платіжної системи Visa.

## 9. Адреси й реквізити Сторін

### БАНК

Полікомбанк, код банку 353100  
14017, м. Чернігів, проспект Перемоги,  
39  
UA073000010000032007109201026  
в Національному банку України,  
код ЄДРПОУ 19356610  
E-mail: info@policombank.com

Відділення \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

Посада \_\_\_\_\_

### КЛІЄНТ

Поштова адреса:

Паспорт(серія, №): \_\_\_\_\_

ким та коли виданий: \_\_\_\_\_

Реєстраційний номер облікової картки  
платника податків

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

ПІБ

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

ПІБ

Виконавець: \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Примірник договору отримав (ла) \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_**

**Правила**  
користування платіжними картками Visa Акціонерного товариства  
"Полікомбанк" для фізичних осіб

**1. Загальні положення**

Дані Правила користування Платіжними картками Акціонерного товариства "Полікомбанк" для фізичних осіб (у подальшому також – Правила) регламентують порядок видачі та користування міжнародними Платіжними картками. Платіжні картки дозволяють здійснювати розрахунки за товари та послуги в організаціях (підприємствах) торгівлі та побуту, отримувати готівкові кошти у касі та Банкоматах з логотипами Visa та виконувати інші операції відповідно до законодавства України.

**2. Визначення термінів**

2.1. **Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням Платіжної картки.

2.2. **Еквайр** – банк, член міжнародної Платіжної системи, що забезпечує прийом Карток цієї системи при розрахунку за товари, послуги та видачі готівки.

2.3. **Банкомат (АТМ)** – програмно-технічний комплекс, що надає можливість Клієнту електронного платіжного засобу здійснити самообслуговування за операціями одержання коштів у готівковій формі, одержання інформації щодо стану рахунків, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

2.5. **Валюта рахунку** – валюта, у якій відкритий Рахунок.

2.6. **Видатковий ліміт** – гранична сума грошових коштів, доступна Держателю для здійснення операцій з використанням Платіжної картки.

2.7. **Дебетування рахунку** – дебетовий Переказ коштів з Рахунку за згодою та дорученням Клієнта, у випадках, передбачених Договором.

2.8. **Дебетова схема** – платіжна схема, що передбачає розрахунки за операції з Платіжною картою в межах власних коштів Клієнта, які обліковуються на його Рахунку.

2.9. **Держатель** – Клієнт або Довірена особа.

2.10. **Клієнт** – фізична особа, на чие ім'я відкрито Рахунок, споживач банківських послуг та користувач платіжних послуг Банку, який користується/одержує банківські послуги на умовах, визначених Умовами та правилами. Клієнтом може бути, в тому числі, нерезидент, якщо законодавством та внутрішніми документами Банку передбачено надання відповідних послуг нерезиденту.

2.11. **Довірена особа Клієнта** – фізична особа, визначена у Заяві про видачу електронного платіжного засобу платіжної системи Visa, або в довіреності Клієнта, якій Клієнт довірив виконання операцій за рахунок частини або всіх коштів, що обліковуються на його Рахунку, шляхом оформлення на ім'я Довіреної особи Платіжної картки.

2.12. **Рахунок** – поточний рахунок Клієнта, операції за яким можуть здійснюватися з використанням спеціальних платіжних засобів (Платіжних карток).

2.13. **Платіжна картка** – це Електронний платіжний засіб у вигляді емітованої у встановленому законодавством порядку пластикової або іншого виду картки, що використовується для ініціювання Переказу грошових коштів з Рахунку Клієнта або з відповідного рахунку в банку для оплати вартості товарів і послуг, перерахування грошових коштів з Рахунку Клієнта на рахунки інших осіб, одержання грошових коштів готівкою в касах банків, інших фінансових установах, і через Банкомати, а також для здійснення інших операцій відповідно до діючого законодавства України та Договору.

2.14. **Персональний ідентифікаційний номер (ПІН)** – номер (код), відомий лише Держателю електронного платіжного засобу і потрібний для його Ідентифікації та Автентифікації під час

здійснення операцій із використанням електронного платіжного засобу.

**2.15. Примусове списання (стягнення)** – Платіжна операція з рахунку Клієнта, що здійснюється стягувачем без згоди Клієнта на підставі встановленого законом України виконавчого документа у випадках, передбачених законодавством України, або на підставі рішення суду, що набрало законної сили, чи рішення керівника органу стягнення (його заступника або уповноваженої особи) у випадках, передбачених Податковим кодексом України.

**2.16. Стоп–список (стоп–лист)** – список Платіжних карток, за якими заборонене проведення операцій. Залежно від правил Платіжної системи Visa Стоп–лист може бути електронним і паперовим (міжнародним). При знаходженні Платіжної картки в електронному Стоп–листі припиняється електронна Авторизація Банком операцій, при міжнародному – припинення операцій по Платіжній картці обов'язково для всіх банків–членів Платіжних систем.

**2.17. Технічна заборгованість** – грошова заборгованість Клієнта перед Банком, яка виникає у результаті, у тому числі, але не виключно, проведення операцій за Рахунком у зв'язку із тим, що сума таких операцій перевищує розмір Видаткового ліміту (зокрема, однак не виключно, у випадках, коли операції здійснюються без Авторизації, коли розрахунки за операціями виконуються у валюті, відмінній від Валюти рахунка тощо), нарахування штрафних санкцій у зв'язку з несвоєчасним погашенням заборгованості Клієнта перед Банком, тощо, у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку.

**2.18. Торговець** – суб'єкт підприємницької діяльності, який, відповідно до договору з Еквайром або платіжною організацією, приймає до обслуговування платіжні інструменти, у тому числі Платіжні картки, з метою проведення оплати вартості товарів чи послуг (включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі).

**2.19. 3-d Secure** – технологія, розроблена Платіжною системою Visa, яка забезпечує Держателям Платіжних карток максимально високий рівень захисту операцій, які здійснюються у мережі Інтернет та мінімізує рівень шахрайства за такими операціями.

**2.20. CVC (card verification code) або CVV–2 (card verification value 2)** – тризначний код перевірки дійсності Платіжної картки. Наноситься на Платіжну картку після смуги для підпису Держателя, способом індент–друку. Використовується в якості захисного елемента при проведенні Транзакції з використанням голосової Авторизації або без присутності Платіжної картки.

**2.21. SMS–інформування** – Послуга, яку надає Банк, шляхом надсилання інформації про баланс Рахунку та проведені Платіжні операції за допомогою SMS–повідомлень на Фінансовий номер мобільного телефону, який Держатель зазначає у Заяві.

### **3. Порядок видачі Платіжної картки.**

3.1. Для одержання Платіжної картки Клієнт заповнює Заяву, а також надає в Банк документи, що засвідчують його особу відповідно до діючого законодавства України.

3.2. Платіжна картка надається Клієнту разом з 1 примірником: оригіналу Договору, цих Правил, чинними на дату Договору, під підпис, Тарифами Банку, чинними на дату Договору, протягом 10 (десяти) робочих днів після завершення Банком перевірки й підтвердження відомостей, що містяться в наданих Клієнтом документах, а також здійснення оплати за надання Платіжної картки відповідно до Тарифів Банку. При отриманні Платіжної картки Клієнт повинен поставити на ній свій підпис.

3.3. При випуску нових та перевипуску діючих Платіжних карток Клієнту встановлюється тимчасовий ПІН–код "0000", який необхідно у найкоротший термін змінити в АТМ Банку. Для активації Платіжної картки необхідно здійснити будь–яку операцію через АТМ, наприклад, перевірити баланс Рахунку.

3.4. Платіжна картка є власністю Банку й надається Клієнту у тимчасове користування на умовах, установлених Договором між Банком та Клієнтом.

3.5. Платіжна картка видається на строк, вказаний на ній і термін її дії припиняється після закінчення останнього дня місяця й року, зазначеного на Платіжній картці. Клієнт відповідає за те, щоб всі Платіжні картки до його Рахунку, після припинення терміну їх дії, були знищені, а в разі визнання Платіжних карток Недійсними – були повернені в Банк.

3.6. Переоформлення Платіжної картки на новий строк здійснюється Банком на підставі подання нової Заяви.

3.7. Клієнт має право звернутися до Банку з приводу надання й обслуговування додаткової Платіжної картки на своє ім'я або на ім'я Довіреної особи Клієнта відповідно до умов Договору й Тарифів Банку. Банк не має права видавати додаткову Платіжну картку фізичній особі – нерезиденту, якщо власником

Рахунку є резидент, та/або фізичній особі – резиденту, якщо власником Рахунку є нерезидент.

3.8. Надання додаткової (другої та наступних до Рахунку) Платіжної картки Клієнту або Довіреній особі здійснюється Банком, за умови заповнення Заяви Клієнтом, в якій він зазначає Держателя, який на законних підставах використовуватиме Платіжну картку, а також надає в Банк документи, що засвідчують особу Довіреної особи у разі вибору Держателем Довіреної особи відповідно до діючого законодавства України. При отриманні Платіжної картки Держатель повинен поставити на ній свій підпис. При випуску нових та перевипуску діючих Платіжних карток Довіреній особі встановлюється тимчасовий ПІН-код "0000", який необхідно у найкоротший термін змінити в АТМ Банку. Для активації Платіжної картки необхідно здійснити будь-яку операцію через АТМ, наприклад, перевірити баланс Рахунку.

#### **4. Порядок використання Платіжної картки й обслуговування Рахунку**

4.1. Види операцій, які здійснюються з використанням Платіжної картки:

- безготівкова оплата за товари (послуги);
- оплата за товари (послуги), купівля яких здійснюється в системах електронної торгівлі (комерції);
- одержання грошових коштів у пунктах видачі готівки, Банкоматах тощо;
- інші операції відповідно до діючого законодавства України.

4.2. Виконання Держателем операцій з використанням Платіжної картки для здійснення ним підприємницької або інвестиційної діяльності не допускається. Операції за Рахунком здійснюються з урахуванням законодавчо встановлених обмежень. Відповідальність за дотримання норм даного пункту лежить на Клієнті.

4.3. Держатель проводить розрахунки з використанням Платіжної картки у межах суми Видаткового ліміту.

4.4. Сторони визначили, що Клієнт уповноважує Банк самостійно провадити договірне списання коштів, що перебувають на Рахунку, у випадках, визначених умовами Договору або порядком здійснення розрахунків у відповідних Платіжних системах:

4.4.1. на суму операцій, зроблених Держателем з використанням Платіжної картки, за платіжними повідомленнями Еквайрів;

4.4.2. на суму комісійної винагороди по Платіжних картках відповідно до Тарифів Банку за випуск, обслуговування Платіжних карток, а також за здійснення інших операцій, передбачених зазначеними Тарифами Банку;

4.4.3. на суму комісії міжнародних Платіжних систем, комісії Банку, суми збитків, що виникли в результаті порушення Клієнтом і/або його Довіреною особою умов Договору;

4.4.4. на суми Технічної заборгованості.

Таке право може бути реалізоване Банком за умови та з моменту настання строку виконання зобов'язань Клієнта і в сумі, яка дорівнює сумі належних до виконання зобов'язань (а у випадку недостатності коштів для повного виконання зобов'язань – в наявній (доступній) сумі). Договірне списання здійснюватиметься з урахуванням інформації та реквізитів Клієнта, зазначених в Договорі та у документах, наявних у Банку. Здійснюючи на підставі Договору договірне списання коштів з Рахунку Клієнта, Банк оформляє відповідну Платіжну інструкцію. Банк є отримувачем коштів за вказаним договірним списанням. У випадку договірного списання відповідно до цього пункту Договору, кошти (або їх частина) мають бути конвертовані (за необхідності) у валюту заборгованості Клієнта, за курсом обміну Банку на дату такого обміну зі сплатою за рахунок Клієнта всіх комісій та інших платежів у зв'язку з таким обміном. Клієнт цим уповноважує Банк здійснювати такий обмін без будь-якої додаткової угоди.

4.5. Постановка Платіжної картки в електронний Стоп-лист у системі Авторизації здійснюється Банком протягом 30 (тридцяти) хвилин після того, як Держатель повідомить у Банк про втрату, викрадення або вибуття Платіжної картки з користування Держателя відповідно до умов Договору. При цьому Платіжна картка не може бути активована надалі. На підставі письмової Заяви Клієнта, Банк надає нову Платіжну картку на заміну загубленої, украденої, пошкодженої.

4.6. Після постановки Платіжної картки в електронний Стоп-лист Банк припиняє проведення тих операцій з використанням Платіжної картки, по яких проводиться запит на Авторизацію.

4.7. Для виключення можливості проведення третіми особами несанкціонованих операцій у випадку викрадення, втрати або вибуття Платіжної картки з користування Держателя, Клієнт має право подати в Банк письмову заяву про постановку Платіжної картки в міжнародний Стоп-лист.

4.8. Для здійснення операцій за допомогою Платіжної картки із чіпом (далі також чіпова Платіжна картка) її необхідно вставити в спеціальний пристрій – платіжний-термінал (при розрахунках в торговельній мережі та ін.) або в Банкомат.

4.9. При цьому, Клієнт підтверджує, що Банк повідомив його про те, що здійснення операцій за допомогою чіпової Платіжної картки надає низку переваг:

- операції з чіпом можуть проводитися в режимі off-line, тобто торговельній точці не потрібен терміновий зв'язок з Еквайром, в результаті чого швидкість обслуговування не залежить від якості зв'язку між торговельною точкою та фінансовою установою, яка встановила термінал;

- пошкодити чіп набагато складніше, ніж магнітну смугу, котру легко пошкодити або розмагнітити, в результаті чого термін дії Платіжної картки збільшується та ін.

4.10. Деякі особливості при здійсненні операцій за допомогою Платіжної картки в місцях, де встановлено термінальний пристрій для чіпових Платіжних карток:

- поряд з традиційною процедурою Ідентифікації Держателя Платіжної картки (підпис документа, який підтверджує сплату за товар або послугу) треба ввести ПІН-код;

- слід наполягати на тому, щоб касир здійснював операцію на термінальному пристрої за допомогою чіпу (тобто не проводив через щілину для зчитування магнітної смуги у боковій частині терміналу, а вставив у щілину платіжного терміналу для зчитування чіпу).

4.11. Клієнт може контролювати рух коштів за своїм Рахунком користуючись послугою SMS-інформування, вартість якої визначається Тарифами Банку. Для підключення/відключення до послуги SMS-інформування Клієнту необхідно при заповненні Заяви поставити відповідну позначку у розділі «Послуга «SMS-інформування»» та вказати номер, на який мають надходити SMS-повідомлення.

Клієнт, за умови підключення до послуги SMS-інформування, готовий самостійно нести відповідальність за ризик розголошення будь-якої інформації по його Рахунку третім особам через передачу необхідної Клієнту інформації незахищеними каналами зв'язку (SMS-повідомлення) та повністю погоджується з таким способом передачі інформації.

4.12. При зміні номеру мобільного телефону, на який підключено послугу SMS-інформування, Клієнт має негайно звернутись до Банку особисто та заповнити відповідну заяву. Не повідомлення Клієнтом Банку інформації про зміну номеру мобільного телефону звільняє Банк від будь-якої відповідальності, що може виникнути у зв'язку з відправленням Банком Клієнту SMS-повідомлень про стан Рахунку на номер мобільного телефону, що був повідомлений Клієнтом у Заяві.

4.13. При проведенні по Рахунку операції без використання Платіжної картки, можливість здійснення операцій по Рахунку з використанням Платіжної картки блокується Банком до закінчення операції без використання Платіжної 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 Платіжної картки відновлюється після закінчення операції без використання Платіжної картки.

## **5. Технічна заборгованість. Непогашені комісії**

5.1. Клієнт зобов'язаний не допускати виникнення Технічної заборгованості, іншого боргу на рахунку й відповідає за їх виникнення.

5.2. У випадку виникнення Технічної заборгованості та (або) будь-якої іншої заборгованості Клієнт зобов'язаний погасити у повному обсязі заборгованість, що виникла, відповідно до умов Договору того ж робочого дня.

5.3. У випадку невиконання зобов'язань, зазначених у п.5.2. даних Правил, Банк має право поставити в електронний або міжнародний Стоп-листи Платіжну картку й призупинити обслуговування Рахунку до повного погашення Клієнтом заборгованості, а також має право на відшкодування Клієнтом всіх витрат Банку за проведені ним операції з блокування Платіжної картки.

5.4. Якщо у строк, зазначений у п.5.2. даних Правил (та якщо термін заборгованості перевищує 40 (сорок) днів з дати її виникнення), Клієнт не погасить у повному обсязі заборгованість, що виникла, Банк має право направити на поштову адресу Клієнта (копію листа – на електронну адресу), зазначену у Заяві, лист про необхідність негайного погашення у повному обсязі Технічної заборгованості та вимагати розірвання Договору.

## **6. Розрахунки за товари та послуги**

6.1. Порядок використання Платіжної картки при здійсненні розрахунків регулюється

Законодавством, нормами міжнародної Платіжної системи Visa, Договором, Правилами, а також Тарифами Банку. Платіжною картою можна розраховуватися за товари та послуги за безготівковим розрахунком, а також отримувати кошти в усіх місцях обслуговування Платіжної картки із врахуванням режиму Рахунку відповідно до Законодавства. Витрати за Платіжною картою здійснюються в межах Видаткового ліміту.

6.2. Максимальний строк виконання операцій встановлюється Законодавством та правилами Платіжної системи Visa або умовами Договору та із врахуванням строку дії Платіжної картки.

6.3. Придбані із застосуванням Платіжної картки товари можуть бути повернуті особі, яка їх продала. Повернення товару здійснюється згідно з правилами, встановленими відповідними нормативними актами, а повернення коштів за товар (послугу) – шляхом їх зарахування на Рахунок за допомогою Платіжної картки у порядку, визначеному правилами Платіжної системи Visa.

6.4. Операції, що здійснюються на території України, виконуються тільки у національній валюті.

6.5. При купівлі або отриманні готівки Держатель повинен надати Платіжну картку та підтвердити своїм Підписом або введенням ПІН-коду Платіжну квитанцію, заздалегідь перевіривши, що в даному документі правильно вказано номер Платіжної картки, суму та дату операції. При отриманні грошей в АТМ ПІН-код замінює підпис Держателя. Держатель повинен мати на увазі, що при обслуговуванні за допомогою Платіжної картки у нього можуть вимагати надання документа для Ідентифікації його особи.

6.6. У разі проведення операцій за допомогою Платіжної картки через мережу Інтернет, Торговець має право запросити додаткові дані у держателя. Наприклад, набрати код CVC2 (знаходиться на зворотній частині Платіжних карток). CVC2 – це тризначний код, що наноситься на зворотній частині біля смуги для підпису. За правилами міжнародних Платіжних систем при Авторизації операцій «ручного введення», коли дані з Платіжної картки не зчитуються платіжним терміналом, а вводяться оператором, повинен брати участь CVC2. При Авторизації в торгово-сервісних підприємствах деяких Еквайрів (як правило, за кордоном) CVC2 не запитується. Для забезпечення можливості обслуговування Держателя у торгово-сервісних підприємствах, де не запитується CVC2, Емітент на прохання Клієнта може відключити обов'язкову перевірку CVC2 по даній Платіжній картці. Але Клієнт попереджається, що при здійсненні операцій за допомогою Платіжної картки через мережу Інтернет можливе шахрайство у разі несанкціонованого використання Рахунку третіми особами.

За всі операції по Платіжних картках, які здійснювались в мережі Інтернет, по телефону, відповідальність несе Клієнт. У випадку виявлення факту несанкціонованого доступу до Рахунку через Інтернет, Клієнт повинен подати заяву в Банк з даного питання. Банк у свою чергу представляє інтереси Клієнта в Міжнародній Платіжній системі Visa з питань повернення несанкціоновано списаної суми.

6.7. При здійсненні оплати товарів та послуг у мережі Інтернет, Банк з метою підвищення безпеки проведення кожної операції, має право проводити додаткову Ідентифікацію держателя Платіжної картки з використанням технології "3D Secure" на Інтернет сайтах, що підтримують таку технологію. В цьому випадку, в момент проведення операції Банк автоматично направляє одноразовий пароль Держателю в SMS-повідомленні на номер мобільного телефону, підключеного до сервісу SMS-інформування Держателя. Для проведення операції необхідно використовувати одноразовий пароль.

6.8. Використання Держателем одноразового пароля прирівнюється до підпису Держателя Платіжної картки, що підтверджує його згоду на проведення операції. У випадку, якщо Інтернет сайт не підтримує технологію "3-D Secure", операція здійснюється без додаткової Ідентифікації держателя Платіжної картки (лише з введенням інформації, що зазначена на Платіжній Картці: номер Платіжної картки, строк дії та CVC або CVV-2).

6.9. У разі, якщо Держатель з використанням Платіжної картки орендує автомобіль/ бронює готелі і здійснює інші операції, за якими проводиться авторизація на суму заставного резервування, Банк має право блокувати (резервувати) на Рахунку, до якого випущена Платіжна карта, з використанням якої здійснена відповідна операція, авторизовану суму заставного резервування, на термін до 45 календарних днів або до здійснення розрахунку з Клієнтом за оренду автомобіля/ бронювання готелю і за іншими операціями, за якими раніше була проведена авторизація на суму заставного резервування.

6.10. Авторизацію необхідно проводити тільки в тому випадку, якщо Держатель впевнений у придбанні товару (робіт, послуг), одержанні послуги або одержанні готівкових коштів, оскільки при проведенні Авторизації в авторизаційній базі Банку Видатковий ліміт зменшується на суму проведеної операції, сума операції блокується на строк до 45 (сорока п'яти) календарних днів. Якщо Держатель Платіжної картки відмовляється від придбання товару (роботи, послуги) або одержання готівки,

необхідно скасувати Авторизацію. У випадку нездійснення скасування Авторизації всі наступні авторизації будуть проводитися в межах Видаткового ліміту, зменшеного на суму операції та при фактичній наявності на Рахунку коштів.

## **7. Особливості розрахунків за товари та послуги з використанням Платіжної картки з технологією Visa payWave (безконтактна картка)**

7.1. Для розрахунку за товари та послуги у місцях, де встановлено відповідне обладнання з логотипом (Visa payWave), немає необхідності надавати Платіжну картку працівнику Торговця (підприємства торгівлі) необхідно виконати наступні дії для розрахунку за товари та послуги:

- 7.1.1. Після сканування товару перевірте суму на дисплеї терміналу;
- 7.1.2. Піднесіть свою безконтактну Платіжну картку до рідера на терміналі;
- 7.1.3. За необхідності введіть ПІН-код для підтвердження проведення Транзакції.
- 7.1.4. Після завершення Транзакції, за необхідності, отримайте чек у касира.

7.2. Якщо підприємство торгівлі не обладнано терміналом для прийому безконтактних карток, розрахунок може бути здійснений у звичайному режимі (з використання магнітної стрічки або чипу).

## **8. Відмова в Авторизації та випадки вилучення Карток**

8.1. Держателю може бути відмовлено в Авторизації з причини перевищення ліміту обслуговування або перевищення Видаткового ліміту.

8.2. Платіжна картка може бути вилучена у Держателя працівником підприємства торгівлі, де Держатель мав намір розрахуватися за допомогою Платіжної картки, або працівником банківської установи, де через касу Держатель бажав отримати готівку. Держателю повинні пояснити причину вилучення Платіжної картки, як правило, це розпорядження Банку за порушення даних Правил або Договору, та скласти акт встановленої форми і надати Держателю його примірник.

8.3. Банкомат може не повернути Платіжну картку із причини несправності Банкомату або вилучення Платіжної картки за розпорядженням Банку. У такому випадку Держателю слід звернутися до Банку.

8.4. Банкомат може автоматично вилучати Платіжні картки після третьої спроби невірного введення ПІН-коду.

8.5. Платіжна картка, а також грошові кошти, які Держатель залишає в Банкоматі на час, як правило, більше ніж 20 секунд, після появи відповідного повідомлення на екрані Банкомату, також автоматично вилучаються Банкоматом. У такому випадку Держателю слід звернутися до Банку.

8.6. У разі відмови в Авторизації, вилучення Платіжної картки або виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою Банкомату, Держателю необхідно звернутись до Банку за телефонами, вказаними на зворотньому боці Платіжної картки.

## **9. Блокування Платіжної картки. Призупинення операцій**

9.1. З метою запобігання несанкціонованому використанню Платіжних карток та попередження пов'язаних з цим збитків Клієнта, Банк має право проводити Блокування Платіжних карток або блокувати проведення деяких операцій без попередження Клієнта за операціями, які проводяться на території країн, що за оперативною інформацією Банку мають підвищений рівень ризику.

9.2. Банк має також право заблокувати Платіжну картку у наступних випадках:

– у разі порушення Клієнтом або Довіреною особою положень Договору та Правил до повного врегулювання спірних питань;

– з метою попередження чи припинення можливих незаконних чи непогоджених з Банком дій з використанням Платіжної картки (наприклад, за наявності підозри про шахрайство тощо). При цьому Банк не несе відповідальності за можливі прямі чи опосередковані збитки, які можуть бути понесені Клієнтом в результаті таких дій;

– у разі невиконання Клієнтом або Довіреною особою умов Договору/Правил/Тарифів;

– у разі, якщо Банку стало відомо про смерть Клієнта (надходженні до Банку запиту нотаріуса, копії свідоцтва про смерть або рішення суду про оголошення померлим тощо), блокується як основна Платіжна картка так і додаткові, а також Рахунок;

– в разі дострокового розірвання/припинення Договору з ініціативи Банку або Клієнта;

– в разі закриття Рахунку.

– у інших випадках, з метою запобігання порушення Законодавства.

9.3. Банк має право зупиняти операції за Рахунком Клієнта у випадках та в порядку, передбачених

Законодавством, Договором, Правилами, в т.ч. за рішенням суду та інших уповноважених органів.

**10. Добові (стандартні) ліміти**

| <b>Тип ліміту (сума)</b>                                   | <b>Розмір ліміту</b> |
|--|----------------------|
| Зняття готівки в банкоматах                                | 50 000 грн.          |
| Операції в торгівельній/інтернет мережі                    | 10 000 грн.          |
| Операції в банківській термінальній мережі                 | 100 000 грн.         |
| <b>Тип ліміту (кількість)</b>                              | <b>Розмір ліміту</b> |
| Операції в мережі інтернет                                 | 51                   |
| Видаткові/інформаційні операції                            | 50                   |
| Введення невірного ПІН-коду до блокування Платіжної картки | 3                    |

"З правилами ознайомлений":

Дата: \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Додаток 2  
до Договору про надання платіжних послуг  
при використанні платіжного інструменту  
МПС Visa Акціонерного товариства  
"Полікомбанк"

**ЗАЯВА**  
*про видачу електронного платіжного засобу платіжної системи Visa*

Я, \_\_\_\_\_  
(Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) Клієнта (уповноваженої ним особи))

**Прошу видати електронний платіжний засіб:**

(позначте "X", де необхідно)

Visa Classic Instant  Visa Classic (Іменна)

Основна  Додаткова До рахунку № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Прізвище та ім'я Клієнта)

**Відомості про держателя електронного платіжного засобу (зазначається Клієнт або Довірена особа)**

|   |  |
|---|--|
| Прізвище, ім'я,<br>По батькові (за наявності) |  |
| Дівоче прізвище матері або слово-пароль       |  |

**Ім'я та прізвище (латинськими літерами) як вказано в паспорті громадянина України для виїзду за кордон**

|          |  |
|----------|--|
| Прізвище |  |
| Ім'я     |  |

Реєстраційний номер облікової картки платника податків\* \_\_\_\_\_

Ідентифікаційний документ № \_\_\_\_\_  
Виданий " " 20\_\_ р.

**Адреса місця реєстрації (індекс, місто, вулиця, квартира, телефон):**

|  |
|--|
|  |
|  |

**Адреса місця проживання, якщо відрізняється від адреси місця реєстрації (індекс, місто, вулиця, квартира, телефон):**

|  |
|--|
|  |
|  |

E-mail \_\_\_\_\_

" " 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_ ПІБ  
Підпис клієнта

**ПОСЛУГА "SMS-ІНФОРМУВАННЯ"**

Прошу з "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

- підключити послугу
- відключити послугу
- не підключати послугу

"SMS-інформування" на фінансовий номер № \_\_\_\_\_ для операцій (інформація про рух коштів за рахунком та стан рахунку), здійснених з використанням моєї платіжної картки № \_\_\_\_\_, рахунок UA із щомісячним автоматичним списанням з цього рахунку згідно з тарифами Банку.

Я розумію, що відмовляючись від послуги відправлення повідомлень на фінансовий номер, ризик, пов'язаний з неотриманням інформації, передбаченої Договором про надання інформаційних послуг "SMS-інформування" (в т.ч. ризик збитків від здійснення операцій) покладається на Клієнта.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_ ПІБ  
Підпис Клієнта

### ВІДМІТКИ БАНКУ

Тарифний пакет: \_\_\_\_\_

Номер Картки: \_\_\_\_\_

Заяву-анкету прийняв: \_\_\_\_\_  
(Посада, прізвище та ініціали відповідального працівника Банку, його підпис та дата підписання)

Дата отримання Картки: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_  
підпис Клієнта/Довіреної особи

\_\_\_\_\_  
(посада та ПІБ працівника банку)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Дата повернення Картки: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_  
підпис Клієнта /Довіреної особи

\_\_\_\_\_  
(посада та ПІБ працівника банку)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Начальник організаційно-правового  
відділу

Тамара ФЕДОРОВА