



БАНК
Львів

ІНСТРУКЦІЯ КОРИСТУВАЧА ПЛАТІЖНОЇ КАРТКИ

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Авторизація	процедура отримання дозволу на проведення операцій з використанням БПК. Є такі види авторизації: - електронна авторизація - виконується електронним шляхом за допомогою банкомату, ПОС-терміналу іншого електронного обладнання; - голосова авторизація - виконується відповідальною особою за допомогою голосового дзвінка в центр авторизації.
Авторизаційний ліміт	сума коштів на рахунок або кількість операцій, встановлені емітентом або ПС, яку Держатель може використати при здійсненні операцій з БПК за визначений період часу.
Банкомат	програмно-технічний комплекс, що дає змогу держателю БПК здійснити самообслуговування за операціями з одержання коштів у готівковій формі, унесення їх для зарахування на відповідні рахунки, одержання інформації щодо стану рахунків, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу;
Держатель БПК	фізична особа, яка на законних підставах використовує БПК для здійснення платіжних операцій за відповідним рахунком в БАНКУ або здійснює інші операції із застосуванням БПК.
Емітент БПК (далі - емітент)	Банк, що є членом ПС та здійснює емісію БПК.
Ідентифікація Держателя БПК	встановлення БАНКОМ автентичності власника рахунку або довіреної ним особи тій особі, що здійснює або намагається здійснити операцію за рахунком, отримати інформацію по БПК/рахунок, або здійснити корегування умов обслуговування БПК/рахунок, авторизаційних лімітів тощо. Ідентифікація може бути: - віддалена (голосова) ідентифікація - здійснюється при зверненні Держателя БПК за телефоном або за допомогою інших засобів зв'язку. Така ідентифікація виконується БАНКОМ з використанням паролю, який Держатель самостійно визначає при підписанні заяви на отримання БПК (може використовуватись дівоче прізвище матері або будь-яке інше слово чи набір цифр). Також при здійсненні ідентифікації відповідальною особою БАНКУ можуть додатково ставитись інші питання про Держателя БПК або рахунок (дата народження, Ідентифікаційний код, паспортні дані, дата, місце та/або сума останніх вдалих операцій з використанням БПК). При неспроможності особи відповісти на поставлені питання, БАНК відмовляє у наданні послуг. - локальна (особиста) ідентифікація - здійснюється при особистій присутності в БАНКУ Держателя БПК за умови надання документів, що посвідчують особу, відповідно до діючого законодавства.
Компрометація БПК	будь-яка подія та/або дія, що призвела до несанкціонованого використання БПК або її реквізитів (номера БПК, ПІН, терміну дії, CVV2-коду).
Ліміт витрат за рахунком	сума коштів на рахунок, яку держатель може використовувати за допомогою БПК. Ліміт витрат складається з залишку власних коштів КЛІЄНТА на рахунок і суми наданого банком кредитного ліміту/овердрафту (якщо такий надано БАНКОМ) за мінусом суми встановленого незнижувального залишку за рахунком.
Міжнародний "Стоп-список"	перелік БПК, складений за певними реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення операцій без авторизації.
Незнижувальний залишок	мінімальна сума коштів на рахунок, встановлена БАНКОМ та яка повинна залишатись на рахунок до закінчення терміну дії Договору і не може бути використана КЛІЄНТОМ. Незнижувальний залишок може встановлюватись БАНКОМ для забезпечення покриття операцій з використанням БПК, за якими, згідно правил ПС, можливе здійснення операцій без виконання електронної авторизації, або для забезпечення інших ризиків БАНКУ.
Овердрафт (Кредитний ліміт)	сума коштів, які Держатель може використовувати як короткостроковий кредит за рахунком. Плата за користування овердрафтом встановлюється тарифами БАНКУ. Овердрафт надається за окремим договором БАНКУ з КЛІЄНТОМ.
ПІН	персональний ідентифікаційний номер, секретний код, відомий тільки держателю БПК, і необхідний для всіх операцій зняття готівки за допомогою БПК в банкоматах та на вимогу - при оплаті товарів та послуг.
Платіжна система (ПС)	платіжна організація, яка регламентує свої взаємовідносини щодо порядку емісії і обслуговування БПК в своїй мережі та мережі членів ПС шляхом встановлення нормативних, договірних, фінансових та інформаційно-технічних правил, засобів та рішень членів ПС (банків, установ, компаній). Всі БПК мають містити в собі ознаки, які дають змогу ідентифікувати їх належність до ПС.
Процесинговий центр (далі - ПЦ)	юридична особа - учасник ПС, що виконує діяльність, яка включає в себе виконання за операціями з БПК авторизації, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.
Реквізити БПК	дані БПК, які використовуються для ідентифікації його Держателя. До реквізитів БПК належать: ПІБ держателя, слово-пароль, ПІН, номер БПК, термін дії, CVV2-код та інші.
Технічний овердрафт	сума заборгованості за рахунком, що виникла при перевищенні ліміту витрат за рахунком, та яка підлягає погашенню в терміни та за умовами, визначеними Договором. Технічний овердрафт може виникати з наступних причин: - при здійсненні операцій з використанням БПК без електронної авторизації (операції на суму нижче авторизаційного ліміту); - при стягненні БАНКОМ комісійної винагороди згідно Тарифів за фактично надані КЛІЄНТУ послуги; - при виникненні курсової різниці на дату виконання розрахунків за фактично здійсненими операціями з використанням БПК; - при виникненні технічних помилок у роботі обладнання емітента або ПЦ (подвійне списання суми, тощо); - з інших причин.
CVV2-код (Card Verification Value 2)	тризначний або чотиризначний код перевірки БПК, що використовується ПС як захисний елемент при здійсненні транзакції в середовищі CNP (card not present), тобто без фізичного пред'явлення БПК при оплаті в мережі Internet, розрахунками в телефонному режимі. Даний код зазначено на зворотному боці БПК, а саме - на стрічці для підпису Держателя БПК після номеру БПК, або після останніх 4-х цифр номеру БПК.

2. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БПК

- БПК надається її Держателю в тимчасове користування для дистанційного ініціювання операцій за рахунком КЛІЄНТА.
- При отриманні БПК її Держатель має перевірити реквізити, нанесені на лицьовому боці БПК, щодо їх відповідності тим даним що були надані ним в заяві-договорі на відкриття рахунку та оформлення БПК, а також проставити свій підпис у відповідному полі на зворотному боці БПК. Право користування БПК має тільки та особа, ім'я, прізвище та підпис якої зазначено на БПК.
- Держатель має забезпечити конфіденційне зберігання БПК та не допускати розголошення стороннім особам таких реквізитів як номер БПК, ПІН, термін дії, CVV2-код.
- Після отримання БПК його Держатель має право змінити ПІН шляхом здійснення відповідної операції в банкоматах БАНКУ або банкоматах банків-партнерів. Дана послуга тарифікується БАНКОМ згідно діючих тарифів на момент здійснення операції.
- БПК надає можливість її Держателю здійснювати безготівкові розрахунки за товари та послуги, отримувати готівку в пунктах видачі готівки, банкоматах, отримувати інформацію за рахунком тощо. Здійснення операцій з використанням БПК забезпечується в місяцях, що мають зображення торговельної марки ПС.
- З метою підвищення безпеки зберігання коштів на рахунок БАНКОМ по замовченню встановлено такі авторизаційні ліміти на здійснення операцій з використанням БПК:

Назва операції	Сума ліміту операцій на добу, USD*	Кількість операцій, шт./добу
Видача готівки в банкоматах БАНКУ або банків, що входять до мережі РАДІУС	1 000	5
Видача готівки в банкоматах та касах інших банків	1 000	5
Видача готівки в касах БАНКУ або банків, що входять до мережі РАДІУС	100 000	15
Безготівкові розрахунки в торговій мережі в терміналах БАНКУ або банків, що входять до мережі РАДІУС	5 000	15
Безготівкові розрахунки в торговій мережі в терміналах інших банків	5 000	15
Переказ коштів в банкоматах БАНКУ або банків, що входять до мережі РАДІУС	5 000	15
Платіж в банкоматах БАНКУ або банків, що входять до мережі РАДІУС	1 000	5

* - сума ліміту операцій визначається в еквіваленті до долару США по курсу НБУ на дату здійснення операції.

КЛІЄНТ має право змінити встановлені авторизаційні ліміти, крім граничних лімітів з отримання готівки, які має право встановлювати Національний Банк відповідно до законодавства, шляхом надання письмової заяви до Банку або шляхом звернення Клієнта за телефонами, визначеними пунктом 12 Правил. Ініціювати зміну авторизаційних лімітів за додатковими БПК має право тільки власник рахунку.

- При оплаті товарів/послуг або отриманні готівки з використанням БПК в ПОС-терміналі або імпринтері Держатель БПК має підписати два примірника квитанції (сіп'я імпринтера, чека ПОС-терміналу), перевіряючи правильність зазначеної суми, валюти і дати проведення операції. Один примірник квитанції залишається в касира, другий надається Держателю БПК для підтвердження здійсненої

операції. Держателю БПК бажано зберігати такі квитанції до моменту узгодження з БАНКОМ руху коштів по рахунку за поточний місяць, що відбувається шляхом погодження Сторонами виписки з рахунку в порядку, визначеному Правилами обслуговування рахунків фізичних осіб. Документи за операціями з використанням БПК мають статус первинного документа та можуть бути використані під час врегулювання спірних питань.

На прохання продавця, співробітника сервісної фірми або пункту видачі готівки Держатель БПК повинен пред'явити документ, який засвідчує його особу, в іншому випадку торговець має право відмовитися від здійснення операції з використанням БПК.

При обслуговуванні за допомогою імпринтера чи ПОС-терміналу Держатель має звертати увагу на те, щоб всі дії касира з БПК здійснювалися на його очах та не приховувалися від Держателя. Держатель не має дозволити особі, яка обслуговує його БПК виходити з нею з поля зору та простежити, щоб касир заповнив тільки один примірник сіліпа.

В разі помилки при заповненні сіліпа/чека Держатель БПК має вимагати його погашення/сторнування у його присутності.

В разі якщо чек ПОС-терміналу не був роздрукований або роздрукований неповністю, касир повинен надрукувати дублікат чека (на чеку вказується, що це копія).

2.8. При замовленні товарів, послуг по телефону чи поштою, уважно ознайомтесь з умовами відмови від замовлення. При відмові від замовлення, бронювання будь-яких товарів або послуг (при сплаті БПК) рекомендуємо одержати письмове підтвердження про прийняття такої відмови.

2.9. При здійсненні оплати за товари чи послуги в мережі Internet дуже уважно ставтесь до вибору сайту, що здійснює приймання БПК до сплати. Надавайте перевагу відомим торговцям і уникайте розміщення інформації про БПК на невідомих сайтах. Використовуйте захищені сайти. Рекомендуємо відмовитися від введення даних вашого БПК (номеру, дати закінчення строку дії, коду захисту (CVV2 / CVC2) на web-сайтах, що пропонують участь в різноманітних акціях з наступною виплатою бонусних винагород на БПК, а також інших підозрілих сайтах. Уважно перевіряйте умови сплати за товари чи послуги. В разі оформлення замовлень, що передбачають періодичну оплату (кошти списуються з рахунку раз на тиждень, раз на місяць, тощо), особливо увагу необхідно звертати на правила відмови від оплати цих послуг.

З метою запобігання несанкціонованого використання коштів КЛІЄНТА БАНКОМ може здійснюватись автоматичне блокування операцій через мережу Internet. В разі виникнення будь-яких проблем при здійсненні операцій з використанням БПК необхідно звертатись до БАНКУ за телефонами, що вказані в п.6 даних Правил.

2.10. Для збереження інформації на БПК необхідно оберігати його від механічних пошкоджень, вигинів, тертя та впливу магнітних полів.

2.11. Правилами ПС VISA передбачено можливість здійснення операцій безготівковою оплати товарів та послуг з використанням БПК визначеного типу, та в межах визначених сум, без виконання електронної авторизації. В результаті здійснення таких операцій, не залежно від банківської схеми обслуговування (дебетна або кредитна) за рахунком може виникати технічний овердрафт, умови надання, використання, та повернення якого визначено Договором та/або Правилами обслуговування рахунків фізичних осіб.

2.12. При самостійному підрахунку залишку по рахунку необхідно враховувати суми трансакційних комісій, визначених у Тарифах БАНКУ. У сіліпах або чеках ці відсотки можуть не відображатися, але вони стягуються Банком після підтвердження операції. Незважаючи на те, що дані суми незначні, вони зменшують ліміт витрат за рахунком.

2.13. При авторизації будь-якої операції з БПК БАНК блокує відповідну суму на рахунку до моменту отримання відповідного підтвердження на списання коштів.

2.14. При підключенні сервісу GSM-банкінг (надсилання SMS-повідомлень про рух коштів по картковому рахунку) існують додаткові можливості цієї послуги.

Щоб отримати інформацію щодо залишку коштів на платіжній картці, держателю картки потрібно відправити SMS-повідомлення з Кодом доступу до послуги GSM банкінг, який був зазначений клієнтом при підключенні до послуги GSM банкінг (починається з 42) на короткий номер 4682.

- **BLOCK** - блокує всі картки клієнта, прив'язані до рахунку/рахунків клієнта;

- **BLOCK*** - блокує певну картку, прив'язану до рахунку клієнта, де * - 6 останніх цифр номера ПК клієнта.

Сервіс працює лише при активній послугі GSM-банкінг до платіжної картки та при відправці смс з номера телефону, на який було підключено послугу.

Вартість відправки SMS-повідомлення тарифікується згідно тарифного плану клієнта.

3. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БАНКОМАТОМ

3.1. Обслуговування в банкоматі здійснюється з дотриманням інтерактивного меню.

3.2. Всі операції з використанням БПК в банкоматі здійснюються за умови правильного набору ПІН Держателем БПК. **Будьте уважні!** Держателю БПК надається лише три спроби набору ПІН. Кожне помилкове введення ПІН автоматично рестартується та запам'ятовується в ПЦ, навіть при користуванні пристроями (банкоматами, ПОС-терміналами, кіосками) в різних місцях та в різний час. При помилковому наборі ПІН на екрані з'явиться пропозиція повторного набору. В разі підозри на забуття ПІН, радимо відмінити операцію, натиснувши кнопку "Відміна". Після четвертої невдалої спроби введення ПІН, БПК блокується, з метою запобігання її незаконного використання. Для розблокування БПК необхідно звернутись до БАНКУ з відповідною заявою. При наборі ПІН, необхідно переконавшись, що за Вашими діями не спостерігає стороння особа. В багатьох країнах існує негласне правило - до людини, яка користується банкоматом, не підходити ближче, ніж на декілька кроків.

3.3. При здійсненні операції отримання готівки через банкомат сума видачі готівки може бути обмежена:

- кількістю банкнот, яка за технічних причин може бути видана за одну операцію;

- умовами банку, що обслуговує банкомат;

- авторизаційними лімітами, що можуть бути встановлені банком емітентом. Якщо є необхідність зняти велику суму готівки, рекомендуємо зробити це в банку.

3.4. В залежності від налаштувань сценарію роботи банкоматів, БПК по закінченню операції може повертатись до- або після отримання коштів, в зв'язку з цим Держателю БПК варто пам'ятати про обов'язкову необхідність отримання, по закінченню операції, як готівки так і БПК. Не отримані своєчасно БПК та/або готівка затримуються банкоматом як забуті. В разі неотримання БПК по завершенні операції необхідно терміново повідомити про таке БАНК за телефонами, що вказані в п.6 даних Правил. При затримці (арешту) БПК банкоматом, її Держателю необхідно звернутись до банку-власника банкомата, реквізити якого мають бути вказані на банкоматі. Якщо БПК вилучена за розпорядженням емітента, то вона може бути повернена її Держателю тільки за умови письмової згоди емітента.

3.5. При отриманні готівки в банкоматі необхідно перевіряти суму отриманих коштів. В разі розбіжності замовленої суми з виданою або неотримання готівки, обов'язково зверніться із заявою у найближче відділення Банку. Також, бажано, додатково повідомити про таке банк, якому належить банкомат.

Якщо протягом 300 календарних днів з дня виявлення в банкоматі надлишкових коштів до Банку не надійшов запит щодо їх повернення (оскарження транзакції), Банк здійснює зарахування таких коштів у власний дохід.

3.6. При користуванні банкоматом слід мати на увазі, що розташування цифрових клавіш на різних типах банкоматів може бути різним. Перед початком проведення операції переконайтесь, що на банкоматі відсутні сторонні наклейки, окрім логотипів ПС. Якщо клавіші на банкоматі западають або зафіксовані будь-якими сторонніми матеріалами, БПК важко вставляється в пристрій для прийому БПК (картрідер) або зовнішній вигляд банкомату викликає у вас сумніви, - утримайтесь від здійснення у ньому операцій та терміново повідомте на гарячу лінію банку.

4. ВТРАТА ТА НЕЗАКОННЕ ВИКОРИСТАННЯ БПК

4.1. Держатель БПК зобов'язаний вживати всіх можливих заходів для запобігання компрометації, втрати, крадіжки чи незаконного використання наданої БАНКОМ БПК.

4.2. Якщо БПК була скомпрометована, втрачена, викрадена або з іншої причини стала непридатною до використання, Держатель БПК повинен терміново в усній формі повідомити про таке БАНК за телефонами служби підтримки клієнтів, вказаними на БПК або в п.6 даних Правил та протягом 3 днів підтвердити даний факт наданням письмової заяви в БАНК. При отриманні такого повідомлення БАНК вносить його до електронного стоп-списку.

4.3. В разі компрометації, втрати, викрадення класичної БПК, Держатель має ініціювати внесення такої БПК до міжнародного стоп-листа у визначеному регіоні та на визначений час шляхом подання заяви до БАНКУ, при цьому КЛІЄНТ, протягом 10 днів з моменту отримання БАНКОМ зазначеної заяви, несе фінансову відповідальність за всі операції з БПК без авторизації, які здійснені в регіоні, що вказано в заяві, а також несе фінансову відповідальність протягом всього терміну дії БПК за операції без авторизації, які здійснені в регіоні або час, що не вказано в заяві КЛІЄНТА.

4.4. За внесення БПК до стоп-списку КЛІЄНТ сплачує БАНКУ комісію згідно з тарифами БАНКУ.

4.5. У випадку неподання КЛІЄНТОМ повідомлення БАНКУ про компрометацію, втрату, викрадення БПК або, в разі неподання КЛІЄНТОМ заяви на внесення до міжнародного стоп-списку при компрометації, втраті, викраденні БПК у вигляді класичної БПК, БПК не припиняє дії і КЛІЄНТ несе відповідальність за всі операції здійснені з її використанням.

4.6. Якщо Держателем була знайдена раніше занесена до стоп-списку БПК, Держатель повинен негайно повідомити про це БАНК та повернути БПК до БАНКУ. Користуватись такою БПК забороняється.

4.7. При необхідності відновлення БПК після компрометації, втрати, викрадення або пошкодження Держатель має надати заяву на виготовлення та видачу в користування нової БПК, при цьому заява на відновлення додаткових або корпоративних БПК надається виключно за письмовою згодою власника рахунку.

5. ТЕРМІН ДІЇ БПК

5.1. В залежності від типу та виду БПК термін дії може бути зазначено на лицьовому боці або зберігатись на носії інформації БПК (чіпі, магнітній смужі тощо) та доступний до перегляду в банкоматах та/або термінальному обладнанні.

5.2. Термін дії може бути визначений в форматі місяць/рік або число/місяць/рік. При зазначенні терміну дії в форматі місяць/рік така БПК дійсна до останнього календарного дня вказаного місяця.

5.3. При закінченні терміну дії БПК, але не пізніше останнього дня дії БПК Держатель має надати до БАНКУ заяву про видачу БПК з новим терміном дії або ініціювати припинення дії Договору.

5.4. Надання Держателю в користування додаткових або корпоративних БПК з оновленням терміну дії здійснюється виключно за письмовою згодою власника рахунку.

5.5. Власник рахунку відповідає за повернення всіх БПК після припинення терміну їх дії.

6. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Найменування служби	Номер телефону	Питання, що вирішує служба	Режим роботи
Цілодобова клієнтська підтримка держателів БПК	0-800-50-55-55	Блокування в разі втрати/викрадення/компрометації БПК, зміна авторизаційних лімітів терміном на одну добу, блокування/розблокування інтернет платежів, блокування/розблокування операцій за межами України, інформація щодо поточного залишку на рахунку/статусу БПК	цілодобово без вихідних
Гаряча лінія АТ АКБ «Львів»	0-800-50-58-48	Розблокування БПК, підключення до послуги GSM-banking, підключення до послуги надсилання щомісячних виписок на E-mail, зміна авторизаційних лімітів на постійній основі, замовлення випуску/перевипуску БПК/ПІН-конверту, тарифікація операцій, інші питання щодо продуктів банку/порядку обслуговування клієнтів.	робочі дні з 09:00 до 18:00