



**БАНК
ЛЬВІВ**

Правила
випуску банківських платіжних карток та здійснення операцій
з їх використанням

Затверджено Рішенням Правління АТ АКБ «Львів»
Протокол № 27 /2018 від 29. 08.2018 Вводиться в дію 04.06.2018
Зі змінами та доповненнями
Протокол № 34/2018 від 24.07.2018 Вводиться в дію 30.07.2018
Протокол № 41/2018 від 31.08.2018 Вводиться в дію 31.08.2018
Протокол № 23/2019 від 10.06.2019 Вводиться в дію 18.06.2019
Протокол № 38/2019 від 16.09.2019 Вводиться в дію 17.09.2019
Протокол № 006/2020 від 02.03.2020 Вводиться в дію 03.03.2020
Протокол № 014/2020 від 28.04.2020 Вводиться в дію 04.05.2020
Протокол № 040/2020 від 03.11.2020 Вводиться в дію 16.11.2020

Версія 1.0	Ім'я, Прізвище	Посада/Структурний Підрозділ
Затверджено:	Абраамян А.	Голова Правління
Розроблено:	Волошин О.	Проектний менеджер Управління підтримки бізнесу
Погоджено з:	Чабан Т.	Начальник Управління підтримки бізнесу
	Крупський В.	Начальник Служби комплаєнс
	Шашків Р.	Начальник Управління роздрібногo бізнесу
	Туркевич Р.	Виконавчий директор
	Мокрик А.	Начальник Управління операційних ризиків та контролю



Зміст

1. Загальні положення по роботі з БПК	5
2. Зберігання та моніторинг БПК і ПІН-конвертів	10
3. Емісія додаткових карток	11
4. Перевипуск ПІН-коду	11
6. Знищення БПК та ПІН-конвертів.....	13
7. Блокування, розблокування, перевипуск БПК у зв'язку з втратою, пошкодженням	13
8. Виготовлення дублікату ПІН-конверта	14
9. Перевипуск БПК у зв'язку з закінченням терміну дії.....	14
10. Формування та надання виписок про рух коштів по рахунку	14
11. Авторизаційні ліміти по БПК. Встановлення та зміна добових авторизаційних лімітів.....	14
12. Підключення послуги GSM-banking.....	15
13. Порядок роботи при розгляді звернень щодо неправомірності списань з рахунку.....	15
14. Перевипуск скомпрометованих БПК.....	16
15. Клірингові розрахунки банку з процесинговим центром ПЦ ПУМБ.....	17



Правила випуску банківських платіжних карток та здійснення операцій з їх використанням (далі – Правила) регулюють порядок випуску банківських платіжних карток міжнародної платіжної системи VISA International та здійснення операцій з їх використанням в АТ АКБ «Львів».

Визначення термінів :

Авторизація – процедура отримання дозволу на проведення операції по використанню банківських платіжних карток видана банком-емітентом / процесинговим центром. Під час процесу авторизації перевіряється: стан карти, термін дії карти, наявність відповідних коштів на картковому рахунку.

Авторизаційний ліміт (ліміт зняття готівки / безготівкових оплат)– сума коштів на рахунку або кількість операцій, встановлені емітентом або платіжною системою, яку Держатель може використати при здійсненні операцій з БПК за визначений період часу;

АБС – автоматизована банківська система операційного дня Банку;

Банківська платіжна картка (БПК)/картка - платіжний інструмент, виданий банком-емітентом, який являє собою інструмент розрахунку для оплати вартості за отримані товари або послуги, для отримання готівки, для депонування готівки, для обміну валюти та інших операції, передбачені законодавством України;

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

Витратний ліміт за рахунком – сума коштів на рахунку, яку держатель може використовувати за допомогою БПК. Ліміт витрат за рахунком складається з залишку власних коштів КЛІЄНТА на рахунку і суми наданого банком кредитного ліміту/овердрафту (якщо такий надано БАНКОМ) за винятком суми встановленого незнижувального залишку за рахунком (якщо такий передбачено Тарифами БАНКУ);

Держатель банківської платіжної картки (далі – Держатель БПК) – фізична особа, для якої виготовлена карта, чиє ім'я і прізвище вказані на лицьовій стороні картки, і підпис міститься в спеціально відведеному місці на зворотному боці БПК, яка на законних підставах використовує платіжну картку для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в Банку або здійснює інші операції із застосуванням платіжної картки;

Договір – заява-договір про відкриття та обслуговування рахунку з використанням БПК;

Еквайринг – діяльність щодо технологічного, інформаційного обслуговування суб'єктів господарювання і здійснення операцій з видачі готівки користувачам БПК, а також проведення розрахунків з ними за операції, які здійснені із їх застосуванням ;

Еквайр – юридична особа, яка надає послуги еквайрингу;

Емісія БПК (далі – емісія) – проведення операцій з випуску БПК певної платіжної системи;

Емітент – банк, що є членом платіжної системи та здійснює емісію БПК;

Електронний ПІН (далі Е-ПІН)– ПІН-код, який надається засобами СМС-інформування на мобільний номер клієнта Банку;

Картковий рахунок (далі КР) – поточний рахунок, відкритий на ім'я Клієнта та на якому обліковуються операції за БПК;

Кодове слово – слова, узгоджені з Держателем БПК при замовленні карти, що дозволяє ідентифікувати Держателя БПК. Кодове слово може містити не більше 50 символів (комбінація букв / цифр);

Клієнт – юридична або фізична особа, яка уклала договір з емітентом щодо відкриття та обслуговування рахунку з використанням БПК;

Кліринг – багатосторонній взаємозалік фінансових зобов'язань та обчислення чистих позицій за платіжними повідомленнями членів платіжної системи;

Компрометація БПК – будь-яка подія та/або дія, що призвела або може призвести до несанкціонованого використання БПК або її реквізитів (номера БПК, ПІН, терміну дії, CVV2-коду);

Корпоративна картка – платіжна картка, емітована на ім'я довіреної особи Клієнта-юридичної особи або фізичної особи-підприємця. Довірені особи Клієнтів – юридичних і фізичних осіб-підприємців можуть здійснювати операції з безготівкової оплати товарів (послуг) та одержувати готівку із застосуванням корпоративних ПК у випадках, передбачених чинним законодавством;

Міжнародна платіжна система VISA International (далі – МПС VISA або 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;

Неперсоніфікована ПК – платіжна картка, яка не містить реквізитів, що ідентифікують її Держателя візуально або з використанням документів, що посвідчують особу (без нанесення на лицьовому боці імені та прізвища Держателя ПК);

Несанкціонований овердрафт – використання грошових коштів в разі, якщо сума транзакції по БПК перевищує видатковий ліміт по БПК;

Особова картка – платіжна картка, яка використовується її Держателем для здійснення платіжних і інших операцій, визначених Договором, за рахунком Клієнта – фізичної особи;

Персональний ідентифікаційний номер (далі – ПІН) – набір цифр, відомий лише держателю БПК, який додається до карти і являється електронним ідентифікатором користувача карти. Він використовується для здійснення транзакцій в банкоматах і в пос-терміналах.;

Підприємство торгівлі або торговець – суб'єкт підприємницької діяльності, який відповідно до укладеної між ним і еквайром (або платіжною організацією) угодою взяв на себе зобов'язання щодо надання товарів (послуг) держателям БПК визначеної платіжної системи за умови їх оплати еквайром;

Пос-термінал/Торгівельний термінал – це електронний програмно-технічний пристрій для прийому до оплати платіжних карт, він може приймати карти з чіпом, магнітною стрічкою і безконтактними картками, а також іншими пристроями, що мають безконтактне з'єднання.;

Платіжне повідомлення – сукупність даних в електронній формі, на підставі яких здійснюються розрахунки за операціями з використанням БПК, що визначають вид операції та суму коштів, на яку вона виконана, ідентифікаційні дані емітента, еквайра та інші дані, визначені правилами платіжної системи;

Процесинг – діяльність, яка включає в себе виконання за операціями з ПК авторизації, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків;

Процесинговий Центр (ПЦ ПУМБ) – юридична особа, що здійснює процесинг;

ПТКС – програмно-технічний комплекс самообслуговування (банкомат, кіоск самообслуговування, тощо).

Реквізити БПК – дані БПК, які використовуються для ідентифікації його Держателя. До реквізитів БПК належать: ПІБ держателя, кодове слово, ПІН-код, номер БПК, термін дії, CVV2-код та інші;

Сліп – документ, виданий банкоматом або пос-терміналом, який підтверджує здійснення операції з використанням БПК й містить набір даних щодо цієї операції та відбиток реквізитів платіжної картки;

Стоп-список – перелік БПК, складений за певними їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення операцій. Розрізняють такі Стоп-списки:

Електронний Стоп-список – перелік БПК, складений за певними їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення операцій при здійсненні авторизації;

Міжнародний Стоп-список – перелік БПК, складений за певними їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення операцій без здійснення авторизації;

Термін дії картки - період, протягом якого транзакції карти можуть бути виконані. Термін дії карти нанесений/вигравіруваний на картці (місяць/рік) і дійсний включно до останнього дня зазначеного місяця. Термін дії БПК, виданої Банком Львів, становить 3 роки, за винятком Пенсійних/соціальних карток, термін дії яких становить 2 рік. Неможливо збільшити/зменшити термін дії БПК.

Visa payWave — це безконтактна можливість проведення платежу, заснована на стандарті ISO/IEC 14443 і технології компанії VISA, що надає власникам карток безконтактний спосіб проведення оплати на суми до певної величини без підтвердження підписом або PIN-кодом шляхом піднесення картки до платіжного терміналу замість проведення нею для зчитування або її вставки в термінал.

1. Загальні положення по роботі з БПК

1.1. Банк, як член міжнародної платіжної системи, здійснює емісію платіжних карток МПС VISA International.

1.2. Власником рахунку, до якого Банком емітується БПК, може бути: фізична особа - резидент України, фізична особа - нерезидент України, юридична особа - резидент України, юридична особа - нерезидент України.

1.3. Банком емітуються БПК МПС VISA такого типу:

- Комбіновані картки – носієм електронної інформації є магнітна смуга та чіп.

1.4. Тип карти визначає можливості і функції БПК:

VISA CLASSIC, VISA GOLD, VISA CLASSIC INSTANT, VISA ELECTRON* - має можливість зняття готівки в банкоматах, здійснення операції по POS-терміналів в торгових точках/банках, використовується для розрахунків в Інтернеті.

1.5. Картками емітовані з технологією PayWave дають можливість розраховуватися 2 способами: безконтактно з/без введення пін-коду та контактно з використанням чіп/магнітної стрічки.

*- картки даного типу з 15.04.2019 не емітуються. Здійснюється виключно підтримка діючих ПК. Банк надає різні продукти по БПК:



ПРОДУКТ	ТИП КАРТИ	ЦІЛЬОВА ГРУПА	ПРИЗНАЧЕННЯ БПК	МОЖЛИВОСТІ
Приватні картки	VISA PayWave CLASSIC	Фізичні особи	призначені для використання у приватних цілях клієнта;	<ul style="list-style-type: none"> • Зняття з банкоматів та пос терміналів; • Розрахунок по пос терміналу в торговій мережі; • Інтернет розрахунки; <p>Географічне покриття: Україна та інші країни</p>
Зарплатні Картки	VISA PayWave GOLD	Фізичні особи – учасники зарплатних проектів	Призначені для отримання зарплати та інших виплат від підприємства за допомогою платіжних карток;	
Соціальні і Пенсійні картки	VISA PayWave CLASSIC VISA PayWave GOLD	Фізичні особи - отримувачі соціальних/пенсійних виплат та матеріальної допомоги	Призначені для отримання різних соціальних/пенсійних виплат і матеріальної допомоги ;	
Пенсійні та соціальні особливі	VISA PayWave CLASSIC	Фізичні особи отримувачі соціальних / пенсійних виплат та матеріальної допомоги	Призначені для отримання різних соціальних / пенсійних виплат і матеріальної допомоги. Не оподатковуються відсотки на залишок коштів Пенсійні та соціальні особливі картки видаються в парі з картою для виплати відсотків; На залишок пенсійних та соціальних особливих карток нараховуються відсотки, які зараховуються на картку для виплати відсотків;	
Неперсоніфіковані (миттєві) картки	VISA PayWave CLASSIC (неперсоніфіковані БПК)	Фізичні особи, та суб'єкти господарювання	<p>Призначені для:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. отримання процентів по депозитних вкладах; 2. використання коштів, отриманих за кредитом, та в межах встановленого овердрафту на рахунок (ФО/ЮО/ФОП); 3. призначені для використання у приватних цілях клієнта; 4. Призначені для отримання різних соціальних/пенсійних виплат і матеріальної допомоги (в т.ч. по особливих картках) ; 5. Призначені для отримання зарплати та інших виплат від підприємства за допомогою платіжних карток; 6. використання залишків на рахунках суб'єктів господарювання (альтернатива чековій книжці). <p>Просимо врахувати, що кошти з поточного рахунку юридичної особи не можуть бути використані за допомогою корпоративної картки для отримання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) заробітної плати, інших виплат соціального характеру; 2) розрахунків за зовнішньоторговельними договорами (контрактами); 3) здійснення іноземних інвестицій до України та інвестицій резидентів за її межами. 	
Бізнес / Корпоративні картки	VISA PayWave CLASSIC VISA PayWave GOLD	Суб'єкти господарювання	Призначені для видачі готівки співробітникам на відрядження, господарські та представницькі витрати.	

(ЗІ ЗМІНАМИ відповідно до рішення Правління, протокол 38/2019 від 16.09.2019)

Увага! Банк не несе відповідальність за відмову підприємств торгівлі/сервісу прийняти до оплати неперсоніфіковану ПК.

Банк емітує БПК на певний термін дії, який обумовлений фізичними характеристиками бланків БПК, умовами банківських продуктів і ризиками, що виникають в процесі використання БПК.

1.6. Платіжні картки, які емітуються Банком, є власністю Банку та надаються її Держателю в тимчасове користування для дистанційного ініціювання операцій за рахунком Клієнта. БПК підлягають поверненню до Банку:

- по закінченні терміну дії БПК;
- у випадку пошкодження БПК, що унеможливує подальше її використання;
- дострокового припинення дії Договору;
- вилучені БПК з обігу у зв'язку з втратою, викраденням, компрометацією, тощо.

1.7. Банк має право передавати БПК, емітовану на ім'я Держателя, довірєній особі. Представник Держателя має право отримати БПК за довіреністю, що видана Держателем та посвідчена в установленому законодавством порядку. Використання БПК за довіреністю не допускається. Пін-код надається лише Держателю картки. Банк не несе відповідальність за проведення операцій з використанням БПК, виданої представнику за довіреністю.

(ЗІ ЗМІНАМИ відповідно до рішення Правління, протокол 006/2020 від 02.03.2020)

1.8. Персоніфікована БПК Банку Львів має обов'язкові реквізити, в тому числі номер БПК, найменування Клієнта, найменування компанії, термін дії, CVV2-код, передбачені правилами ПС, нормативними документами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку.

1.9. Неперсоніфікована БПК Банку "Львів" має обов'язкові реквізити, в тому числі номер БПК, термін дії, CVV2-код, передбачені правилами ПС, нормативними документами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку.

1.10. Всім типам БПК допускається прикріплення тільки одного рахунку, в одній із наступних валют: гривня, долар США або євро.

1.11. За запитом клієнта/власника карткового рахунку до одного такого рахунку може бути виготовлена одна або кілька карт одночасно.

1.12. Ім'я та прізвище Держателя БПК повинні бути вказані латинськими буквами так, як зазначено в документі, що посвідчує особу (для персоніфікованих ПК).

1.13. Прізвище та ім'я/назва компанії власника КР, Держателя БПК на БПК можуть містити 26 символів латинськими буквами. Якщо найменування перевищує максимальну кількість символів, то під час реєстрації БПК потрібно узгодити з держателем карти як буде вказано найменування власника КР/Держателя БПК/компанії. (для персоніфікованих ПК)

1.14. Кількість карток фізичних/юридичних осіб не обмежена.

1.15. Кодове слово використовується для ідентифікації по телефону, що здійснює контакт-центр. Після ідентифікації допускаються такі операції:

- Видача інформації, щодо БПК;
- Підключення послуги GSM-banking/e-mail;
- Зміна номеру телефону по послугі GSM-banking;
- Блокування/розблокування/зняття обмежень;
- Зміна авторизаційних лімітів на постійній основі.

1.16. БПК видається особі зазначеному держателю БПК.

1.17. Інструкція користувача платіжної картки ([Додаток 3 до Правил](#)) видається при видачі БПК на запит клієнта.

1.18. БПК передається в запечатаному конверті, що містить інфо-лист для клієнта. Після отримання картки Держатель БПК повинен підписати карту на зворотному боці в спеціально визначеному місці. Якщо підпис відсутній на неперсоніфікованій картці, проводити операції по такій картці заборонено;

1.19. ПІН-код передається засобами Е-ПІН або в запечатаному конверті (у виняткових випадках). Він є конфіденційним і відомий тільки Держателю БПК, який зобов'язаний запам'ятати його і забезпечити конфіденційність. Будь-яка інша форма вказання ПІН-коду на БПК неприпустима.

!!! При видачі БПК критично важливо переконається в актуальності мобільного номера телефону, на який клієнт отримує Е-пін. Співробітник в обов'язковому порядку повинен перевірити ще раз і уточнити номер мобільного телефону і в разі необхідності оновити контактні дані до активізації та видачі БПК.

1.20. По запиті клієнта можна зареєструвати/перевипустити ПІН-код/БПК (Неперсоніфіковані платіжні картки перевипуску не підлягають.).

1.21. Будь-яка транзакція, що виконується Держателем БПК, підтверджується ПІН-кодом, за винятком транзакцій, здійснюваних через Інтернет. При виконанні операції, яка виконується через Інтернет, користувач вказує наступну інформацію: ім'я та прізвище, номер карти, термін дії, CVV2. Для додаткової безпеки держатель картки отримує код підтвердження (повідомлення по телефону), який потрібно внести для підтвердження транзакції.

1.22. Термін виготовлення БПК по:

- стандартному порядку - до 10 днів;
- прискореному порядку - до 2 днів (якщо реєстрація картки відбулася до обіду, то на наступний робочий день);
- неперсоніфіковані БПК видаються миттєво;

1.23. У разі, якщо валюта транзакції відрізняється від валюти карткового рахунку, еквівалентна сума транзакції буде дебетована з карткового рахунку. Обмінний курс залежить від АТМ/POS мережі, де проведена транзакція:

- У мережі «Банк Львів» - еквівалент розраховується в день здійснення операції по внутрішньому комерційному курсу банку;
- У мережі іншого банку - еквівалент розраховується в день здійснення операції по курсу, встановленому платіжною системою Visa.

1.24. Дата фактичної транзакції по БПК відрізняється від дати її відображення на картковому рахунку і залежить від типу транзакції і мережі банкоматів/пос-терміналів:

- транзакція, що виконується картою в мережі терміналу АТМ/POS-банку Львів, буде відображена на картковому рахунку на наступний робочий день;
- транзакції в інтернеті і в банкоматах/POS-терміналах інших банків будуть відображені на картковому рахунку після обробки транзакції з боку відповідної платіжної системи (Visa). Максимальний період для обробки транзакції - 30 календарних днів.

1.25. Держатель БПК /Власник КР повинен зберігати документ, що підтверджує карткові транзакції і регулярно перевіряти випуску (не рідше одного разу на місяць).

1.26. У разі, якщо у Держателя БПК/власника КР є сумніви/не підтверджує карткову транзакцію, Держатель БПК/власник КР зобов'язаний звернутися в Банк в письмовій формі не пізніше, ніж через 60



календарних днів з дати транзакції. В іншому випадку транзакція буде вважатися прийнятою, і запит/позов на повернення (chargeback) не може бути ініційований з боку банку.

1.27. Оплата за випуск/перевипуск карти здійснюється власником КР шляхом розміщення суми в національній валюті на поточний / картковий рахунок відповідно до тарифів Банку. Плата за картку автоматично нараховується під час реєстрації БПК і списується шляхом договірного списання з рахунку. Якщо клієнт не має рахунку в національній валюті, оплата карти відбувається шляхом внесення клієнтом суми на внутрішній рахунок доходів банку.

1.28. Комісії за карткові транзакції оплачуються власником КР і списуються з карткового рахунку.

1.29. Банк має право змінювати умови і тарифи по обслуговуванню карти. Банк розміщує інформацію про зміни на видному місці в відділенні та на сайті банку не пізніше як за 2 тижні до внесення зміни. Власник КР/Держатель БПК зобов'язаний вчасно ознайомлюватися з такими змінами.

1.30. Якщо власник КР не згоден з умовами, викладеними в умовах договору на обслуговування картки, то він зобов'язаний повідомити банк про закриття карти до вступу в силу змін, в іншому випадку послуга продовжиться з зміненими умовами і тарифами.

1.31. При реєстрації БПК з клієнтом оформляється заявка-договір по обслуговуванню БПК.

1.32. Тарифи з обслуговування БПК встановлюються на КУАПІТ Банку і публікуються на сайті Банку. Всі винятки, які відрізняються від стандартних тарифів, обговорюються індивідуально згідно правил затвердження індивідуального тарифу.

1.33. Консультант по роботі з клієнтами, який приймає документи на відкриття рахунку та випуск Картки, зобов'язаний в присутності Клієнта/уповноваженої особи :

- перевірити відповідність та комплектність наданих документів;
- зробити копії оригіналів документів, що надаються Клієнтом для його ідентифікації (паспорта, довідки про присвоєння ідентифікаційного номера платника податків, тощо);
- ідентифікувати Клієнта згідно чинного законодавства шляхом засвідчення документів (копій документів) своїм підписом та підписом Клієнта, як таких, що відповідають оригіналу;
- перевірити паспорт Клієнта по базі втрачених паспортів МВС. Висновок перевірки паспортних даних, завіряється підписом консультанта.

1.34. Документи, що надходять від Клієнта в процесі відкриття рахунку та документи, що формуються консультантами в процесі обслуговування та закриття рахунку, зберігаються на Відділенні в юридичній справі Клієнта.

1.35. Надання підтримки Клієнтам здійснюється за умови їх обов'язкової ідентифікації. Ідентифікація Клієнта може бути:

- *віддаленою (дистанційною)* - здійснюється при зверненні Держателя БПК по телефону або за допомогою інших засобів зв'язку. Така ідентифікація виконується спеціалістом контакт-центру за допомогою пароля, який Держатель самостійно визначає при наданні заяви-анкети на відкриття рахунку (може використовуватись дівоче прізвище матері або будь-яке інше слово чи набір цифр та/або букв). Також для підтвердження особи Держателя БПК спеціалістом ВКП можуть ставитись додаткові питання стосовно інформації про Держателя БПК або рахунок (дата народження, паспортні дані Держателя БПК, дата, місце та/або сума останніх вдалих дебетових операцій з використанням БПК). При неспроможності особи, що звернулась в Банк, надати правильну відповідь на поставлені питання, відповідальна особа Банку відмовляє у наданні

послуг та пропонує особі звернутись до найближчого Відділення Банку для отримання бажаних послуг.

- *локальною (особистою)* – здійснюється при особистому зверненні Клієнта/Держателя БПК до Банку за умови надання ним документів, що посвідчують особу, згідно чинного законодавства.

За умови здійснення дистанційної ідентифікації Держателю БПК можуть бути надані такі послуги:

- надання інформації щодо залишку коштів на рахунку, стану БПК;
- блокування/розблокування БПК;
- підключення до послуги GSM-banking або зміна номеру телефону/e-mail, за яким надається послуга;
- зміна авторизаційних лімітів;
- блокування/розблокування можливості здійснення операцій з використанням БПК в мережі Internet;
- розблокування можливості здійснення операцій з використанням БПК за межами України;
- замовлення випуску/перевипуск БПК/ПІН-конвертів.

Послуги, що надаються Держателю БПК з використанням дистанційної ідентифікації, надаються Банком за умови фіксування факту звернення Клієнта (запис телефонної розмови, збереження електронної переписки в режимі чату, збереження електронного листування, тощо). Інформація щодо фактів звернення Клієнтів до Банку зберігається на носіях інформації протягом терміну, не меншого, ніж 3 роки, починаючи з дати звернення Клієнта до Банку. Платні послуги, що надаються Держателю БПК з використанням дистанційної ідентифікації, надаються за умови наявності коштів на рахунку Клієнта в сумі, достатній для сплати комісії за такі послуги, на момент звернення Клієнта. Суми комісій за надані в такий спосіб послуги списуються з рахунку спеціалістом ВКП на умовах договірною списання.

2. Зберігання та моніторинг БПК і ПІН-конвертів

2.1. Чисті бланки (пластик) БПК знаходяться на зберіганні в ПЦ ПУМБ.

2.2. Після замовлення БПК направляються з ПЦ ПУМБ в Банк з дотриманням вимог і правил платіжної системи. У виняткових випадках (якщо у клієнта відсутній мобільний телефон) з БПК відправляються і ПІН конверти.

2.3. Розсилка БПК відбувається на пряму від ПУМБ-а на конкретне Відділення. У випадках, коли БПК отримує ГО, відповідальність за безпечне зберігання БПК/ПІН в головному офісі банку несуть співробітники управління підтримки та супроводу бізнесу (відповідальний спеціаліст за БПК). БПК/ПІН в ГО повинні зберігатися в сейфі. Ключ від сейфа повинен зберігатися у співробітників, відповідальних за БПК. Особа, відповідальна за сейф, може мати дублікат ключа.

2.4. Відповідальність за безпечне зберігання БПК/ПІН у відділеннях банку несуть такі особи (надалі «особи, відповідальні за БПК»):

- Начальник/заступник начальника відділення;
- Начальник відділу;
- Консультант по роботі з клієнтами;
- Старший консультант по роботі з клієнтами.

2.5. БПК та ПІН (у випадку наявності) у відділенні повинні зберігатися в сейфі, призначеному для зберігання виключно БПК та ПІН (у випадку наявності). Ключ сейфа повинен зберігатися у співробітників, відповідальних за БПК. Особа, відповідальна за БПК, отримує від начальника відділення ключ від сейфу під розпис в «Журналі обліку видачі/здачі ключів підрозділів АТ АКБ Львів». Особа, відповідальна за сейф, може мати дублікат ключа.

2.6. Особа/и, відповідальна за БПК, здійснюють моніторинг невиданих БПК шляхом поіменного перерахунку карт.(У випадку неперсоніфікованих БПК перерахунок проводиться по номерах карток)

- Поіменний перерахунок означає порівняння кількісних і поіменних даних з даними програми/актів і здійснюється один раз на місяць згідно акту ревізії платіжних карток та пін-конвертів (Додаток 11 до Правил).

2.7.В поіменному перерахунку БПК повинні брати участь мінімум 2 співробітники, відповідальні за БПК, або в присутності начальника/заступника начальника відділення.

2.8. У разі зміни осіб, відповідальних за БПК у відділенні та передачі ключів від сейфа, перерахунок є обов'язковим.

2.9. У випадку невідповідності вмісту пакетів супровідним документам, відповідальний працівник Відділення з моменту виявлення такої невідповідності терміново контактує з працівниками УПБ по телефону. Крім цього, особа, що здійснювала відкриття пакету, ініціює укладання акту розбіжностей в довільній формі та надсилає його до УПБ шляхом реєстрації в системі FLY. Працівник УПБ здійснює перевірку причин розбіжностей з моменту отримання повідомлення про нестачу/надлишок БПК/ПІН-конвертів(у випадку наявності).

2.10. Якщо пакети, в яких були надіслані БПК/ПІН-конверти(у випадку наявності), мають ознаки пошкодження, що могли б призвести до компрометації реквізитів БПК або ПІН, відповідальні працівники відділення мають ініціювати термінове блокування БПК, що містились в пакеті, або були втрачені внаслідок пошкодження пакету.

2.11. Супровідні документи, що підтверджують факт передачі/отримання БПК та ПІН-конвертів(у випадку наявності) підшиваються до меморіальних документів дня.

2.12. Картки та ПІН-конверти (у випадку наявності) списуються/обліковуються на позабалансовому обліку відповідальним працівником за БПК при отриманні БПК і ПІН-конвертів на відділенні або в випадку видачі БПК і ПІН-конвертів клієнтам в кінці дня.

3. Емісія додаткових карток

3.1. Додаткові БПК до рахунку випускаються Банком на ім'я Клієнта, на ім'я довірених осіб Клієнта або видаються неперсоніфіковані картки з метою здійснення операцій за рахунком згідно затвердженого в банку процесу.

3.2. Емісія додаткової БПК до рахунку Клієнта здійснюється на підставі заяви-анкети від Клієнта на оформлення додаткової БПК визначеного зразку ([Додаток 4 до Правил](#)). Заява-анкета зберігається в юридичній справі.

3.3.Банк не має права видавати додаткову БПК фізичній особі-нерезиденту, якщо власником рахунку є резидент, та/або фізичній особі-резиденту, якщо власником рахунку є нерезидент.

4. Перевипуск ПІН-коду

4.1. До виданої БПК за бажанням Клієнта можливо повторно згенерувати/перевипустити ПІН-код.

4.2. Держатель БПК має право запросити генерацію/перевипуск ПІН-коду.

4.3. Перевипуск ПІН-коду здійснюється на основі звернення клієнта до відділення або кол-центру (перевипуск/генерація ПІН-коду здійснюється ПЦ ПУМБ і відправляється в запечатаному конверті в банк/у вигляді СМС-повідомлення на мобільний номер Клієнта Банку).

4.4. При видачі БПК критично важливо переконатися в актуальності мобільного номера телефону, на який клієнт отримує Е-пін. Співробітник в обов'язковому порядку повинен перевірити ще раз і уточнити номер мобільного телефону і в разі необхідності оновити контактні дані до активізації та видачі БПК.

5. Порядок закриття рахунків

5.1. Закриття рахунку здійснюється на підставі:

- заяви Клієнта на закриття рахунку ([Додаток 8 до Правил](#));
- рішення Банку, згідно Договору та за умов, що не суперечать чинному законодавству;
- рішення відповідного органу, на який згідно із законом покладено функції щодо припинення юридичної особи (за заявою ліквідатора, голови або члена ліквідаційної комісії, управителя майна тощо) для корпоративних БПК;
- на інших підставах, передбачених чинним законодавством України.
- відсутності будь-яких операцій, окрім операцій по списанню (стягненню) будь-яких комісій Банку та операцій по зарахуванню процентів по рахунку протягом 12 (Дванадцяти) місяців підряд та відсутності залишку коштів на рахунку.

(ЗІ ЗМІНАМИ відповідно до рішення Правління, протокол № 040/2020 від 03.11.2020)

5.2. При наданні заяви на закриття рахунку, Клієнт має повернути в Банк всі БПК до рахунку (в т.ч. додаткові БПК). Консультант по роботі з клієнтами, який приймає заяву, робить в заяві про закриття рахунку відповідні відмітки про повернення/не повернення БПК до Банку.

5.3. БПК, що були повернуті Клієнтом в Банк або не були отримані клієнтами протягом 6 місяців від дати емісії, мають знищуватись консультантом по роботі з клієнтами. Потрібно зробити розріз по горизонталі по всій магнітній смужці, посередині номеру ПК, розрізати окремо на 2-4 частини верхню та нижню частину, окремо потрібно розрізати чип, CVV-код, голограмму.

5.4. БПК, що були повернуті Клієнтом до Банку, мають бути знищені у присутності клієнта та не підлягають взяттю на позабалансовий облік.

5.5. Якщо Клієнт з будь-яких причин не може повернути БПК, така Картка вважається втраченою Клієнтом та підлягає блокуванню і закриттю.

5.6. Відповідно до заяви Клієнта, наявні на рахунку кошти можуть бути видані Клієнту через касу Банку або повернені шляхом безготівкового перерахування на інший рахунок, визначений Клієнтом в заяві.

5.7. Закриття рахунку та електронної форми Договору в ОДБ здійснюються консультантом по роботі з клієнтами за таких умов та в наступні терміни:

- за умови повернення/неповернення БПК до Банку в день надання заяви про закриття рахунку за Договором, але не раніше, ніж через 30 календарних днів з дати закриття БПК;
- якщо термін дії БПК до рахунку закінчився менше, ніж за 30 календарних днів до дня надання до Банку заяви про закриття рахунку, закриття відбувається цього ж дня після здійснення остаточного розрахунку з Клієнтом за договором, але не раніше, ніж через 30 календарних днів з дати закінчення терміну дії БПК;
- якщо термін дії БПК до рахунку закінчився більше, ніж за 30 календарних днів до дня надання до Банку заяви про закриття рахунку – цього ж дня після здійснення остаточного розрахунку з Клієнтом за Договором.

5.8. Якщо протягом одного року не було руху коштів по карткових рахунках клієнтів фізичних осіб, по рахунках відсутні арешти і на момент закриття рахунку термін дії БПК закінчився, такі рахунки закриваються в автоматизованому режимі.

6. Знищення БПК та ПІН-конвертів

6.1. БПК є власністю Банку і підлягають поверненню Клієнтом до Банку після закінчення терміну їх дії, припинення використання Клієнтом, пошкодження або з інших причин, передбачених Договором.

6.2. Знищенню підлягають:

- БПК, що були повернені Клієнтами (знищуються згідно п.5.3 та 5.4);
- БПК та ПІН-конверти (у випадку наявності), що не були отримані Клієнтами протягом 6 місяців з дати (знищуються згідно п.5.3) ;
- БПК та ПІН-конверти (у випадку наявності), що були помилково виготовлені Банком;
- БПК та ПІН-конверти (у випадку наявності), що були браковані в процесі емісії;
- БПК, що були вилучені банкоматами Банку, емітовані АТ АКБ «ЛЬВІВ», термін дії яких закінчено або заблоковані по втраті.

6.3. Список БПК, а також самі БПК і ПІН-конверти(у випадку наявності), що підлягають знищенню, готуються мінімум двома співробітниками відділення, відповідальними за БПК, один раз на місяць не пізніше останнього робочого дня кожного місяця.

6.4. Знищення БПК та ПІН-конвертів(у випадку наявності) здійснюється один раз в місяць відповідною комісією згідно акту проведення знищення платіжних карток.

6.5. Склад комісії по знищенню БПК та ПІН-конвертів(у випадку наявності):

- Начальник/заступник начальника відділення;
- Консультант/Старший консультант, відповідальний за БПК.

6.6. По результатах знищення БПК, членами комісії складається та підписується акт про знищення БПК та ПІН-конвертів(у випадку наявності). Акти про знищення БПК та ПІН-конвертів зберігаються на відділенні в документах дня.

6.7. БПК та ПІН-конверти(у випадку наявності) знищуються шредером.

7. Блокування, розблокування, перевипуск БПК у зв'язку з втратою, пошкодженням

7.1. Блокування БПК може здійснюватись на підставі:

- запиту Держателя БПК - при втраті, викраденні БПК або інших причин, обумовлених Договором;
- розпорядження Банку - при порушенні Клієнтом умов Договору або отриманні інформації від внутрішніх підрозділів банку або третіх осіб щодо втрати, викрадення, здійснення шахрайських операцій, та інших умов, передбачених Договором.
- розпорядження ПЦ ПУМБ - при виникненні підозри щодо здійснення шахрайських операцій з БПК або рахунком;
- рішення суду, запиту нотаріусів або інших виконавчих служб .
- у разі відсутності будь-яких операцій, окрім операцій по списанню (стягненню) будь-яких комісій Банку та операцій по зарахуванню процентів по рахунку, до якого емітовано ПК, протягом 12 (Дванадцяти) місяців підряд.

(ЗІ ЗМІНАМИ відповідно до рішення Правління, протокол № 040/2020 від 16.11.2020)

7.2. Блокування БПК в ПЦ може здійснюватись з такими статусами:

- Тимчасове блокування БПК;
- Блокування БПК у зв'язку з втратою;
- Блокування БПК у зв'язку з викраденням;
- Відміна БПК по повідомленню - застосовується для остаточного блокування операцій з виконанням авторизації за БПК, що були повернені Клієнтами до Банку при закритті рахунку або за БПК, що були помилково виготовлені Банком.

7.3. При зверненні до Відділення з метою блокування БПК Клієнт надає заяву ([Додаток 6 до Правил](#)). Розблокування додаткової БПК, попередньо заблокованої за ініціативи або з вини Держателя БПК, здійснюється за умови подання заяви до Банку виключно від імені особи, на ім'я якої відкрито рахунок.

8. Виготовлення дублікату ПІН-конверта

8.1. В разі забуття та втрати ПІН-коду Держателем БПК Банк забезпечує можливість виготовлення дублікату ПІН-конверту.

8.2. Виготовлення дублікату ПІН-конверту ініціюється Клієнтом шляхом надання заяви до Банку ([Додаток 6 до Правил](#)).

9. Перевипуск БПК у зв'язку з закінченням терміну дії

9.1. Банк здійснює автоматичний перевипуск БПК (за виключенням неперсоніфікованих карток), термін дії яких закінчується в поточному місяці та які відповідають сукупності таких умов:

- Пере випуск БПК по закінченню терміну дії є безкоштовним для Клієнта згідно тарифів Банку;
- держатель здійснював операції за рахунком з використанням БПК протягом останніх 60 днів від дати здійснення автоматичного перевипуску.

9.2. Автоматичний перевипуск БПК за визначеними в даному пункті умовами здійснюється в АБС за 27 днів до закінчення терміну дії БПК в поточному місяці.

9.3. Надання заяв на перевипуск БПК, що були перевипущені Банком в автоматичному режимі, не вимагається.

9.4. Перевипуск по закінченню терміну дії БПК, що не відповідають умовам автоматичного перевипуску та не є безкоштовними згідно встановлених в банку тарифів, здійснюється на підставі відповідної заяви Клієнта ([Додаток 6 до Правил](#)).

10. Формування та надання виписок про рух коштів по рахунку

10.1. Формування та надання виписок про рух коштів по рахунку здійснюється консультантом по роботі з клієнтами за вимогою Клієнта.

10.2. Щомісячні виписки про рух коштів по рахунку надаються Клієнту безкоштовно. Надання виписок по рахунку Клієнту відбувається лише при пред'явленні документа, що посвідчує особу.

11. Авторизаційні ліміти по БПК. Встановлення та зміна добових авторизаційних лімітів

11.1. З метою підвищення безпеки операцій за рахунком з використанням БПК, Банком встановлені авторизаційні ліміти на здійснення операцій з використанням БПК. Встановлення або зміна авторизаційних лімітів також може бути здійснена за вимогою Клієнта.

11.2. Встановлення або зміна авторизаційних лімітів за операціями з використанням додаткових БПК може бути здійснена виключно за вимогою особи, на ім'я якої відкрито рахунок. Зміна авторизаційних лімітів здійснюється на основі звернення клієнта в контакт-центр.

11.3. При розрахунку в торговій мережі по безконтактній технології ліміт однієї транзакції, без введення ПІН-коду, складає **1 500,00 грн.** або еквівалент в іноземній валюті.

12. Підключення послуги GSM-banking

12.1. Підключення до послуги GSM-banking здійснюється за бажанням клієнта при відкритті рахунку на підставі заяви-договору банківського карткового рахунку ([Додаток 2 до Правил](#)), або на підставі окремої заяви Клієнта ([Додаток 6 до Правил](#)). Підключення додаткових послуг може бути проведено контакт-центром в телефонному режимі після проведення голосової ідентифікації клієнта.

При цьому використовується затверджені в банку процеси.

12.2. Терміни доставки повідомлення про виконані транзакції і повідомлення про баланс на рахунку залежать від пропускнуої здатності мереж українських операторів мобільного зв'язку на момент завершення клієнтом операції чи відправки їм запиту про залишок на рахунку. Повідомлення, як «SMS - пошта», так і «Інтернет - пошта» надсилаються клієнту відразу після здійснення фінансової операції чи відразу після отримання від клієнта запиту про залишок на рахунку.

Формат повідомлення про здійснену операцію має такий вигляд:

BANK LVIV: <код доступу>, <номер картки><дата><час><тип операції><ідентифікатор терміналу><сума><валюта> *<залишок>

Поле <тип операції> може приймати такі значення в залежності від типу проведеної транзакції:

SPISANNYA - списання коштів з карткового рахунку;

POPOVNENNYA - поповнення коштів на картковий рахунок;

ZNYATTYA – готівкове зняття коштів з карткового рахунку;

POVERNENNYA – повернення коштів на картковий рахунок;

SPLATA – сплата картою в торговому терміналі;

BLOKUVANNYA– блокування коштів на картковому рахунку;

PEREKAZ – переказ коштів з карткового рахунку через банкомат;

ZAPIT ZALISHKU – запит залишку коштів на рахунку без здійснення фінансової операції;

VYPYSKA – друк мінівиписки;

ZMINA PIN – зміна ПІН-кода.

Для здійснення запиту на отримання інформації про залишок коштів на картковому рахунку необхідно надіслати текстове SMS-повідомлення з кодом доступу до послуги, який вказано клієнтом в заяві на підключення до послуги GSM-banking, на короткий номер 4682. Вихідне SMS-повідомлення має містити винятково код доступу, присвоєний кожному договору при підключенні клієнта до послуги GSM-banking. З метою нагадування, код доступу до послуги надсилається клієнту в кожному інформаційному повідомленні при здійсненні транзакції в полі <код доступу>.

13. Порядок роботи при розгляді звернень щодо неправомірності списань з рахунку

13.1. При зверненні Клієнта щодо неправомірності списання коштів з рахунку консультант по роботі з клієнтами приймає від Клієнта заяву ([Додаток 7 до Правил](#)) із зазначенням транзакцій, з якими він не згоден, та детально описаними причинами розбіжностей. В заяві повинні бути вказані реквізити транзакції з якою не погоджується клієнт - номер БПК, дата, тип, номер, валюта та сума транзакції, адреса та назва організації (ідентифікатор банкомату/терміналу) де проводилась транзакція. До заяви, в разі наявності, клієнт додає копії чеків, квитанцій, сліпів, що свідчать про неправомірність списання коштів з рахунку.

13.2. Оригінал заяви Клієнта зберігається в юридичній справі Клієнта.

13.3. Підтвердженими вважаються операції, по яких банк-еквайр представляє документи, що підтверджують здійснення операції. Якщо претензія обґрунтована та банк-еквайр не може підтвердити операцію Держателя БПК документом, банк-еквайр зобов'язаний повернути кошти в сумі транзакції на кореспондентський рахунок банку. Після зарахування коштів на кореспондентський рахунок банку спеціаліст УПБ повертає дані кошти на рахунок Клієнта.



В разі отримання з банку-еквайра документів, які підтверджують спірну транзакцію, спеціаліст УПБ надсилає дані документи факсом (при необхідності поштою) у відділення для представлення їх Клієнту в якості підтвердження правомірності списання коштів з рахунку. Після отримання інформації з ГБ, консультант по роботі з клієнтами протягом 3 (трьох) днів надає Клієнту документи, які підтверджують правильність вказаних у звіті (виписці) операцій, що проведені Держателем БПК.

13.4. У випадку подальшої незгоди Клієнта з транзакцією він повинен письмово вказати причину, згідно якої відмовляється приймати копії чеків, а також відмовляється оплачувати дану транзакцію. Консультант по роботі з клієнтами передає копію наступної заявкклієнта до УПБ шляхом її реєстрації в системі FLY, а при необхідності - поштою. Спеціаліст УПБ ініціює повторну вимогу повернення коштів по транзакції до банку-еквайра.

У випадку не залагодження спірних питань по транзакції, при умові доцільності, а також за згодою клієнта, спеціаліст УПБ може ініціювати звернення в Арбітражний Комітет МПС VISA. Консультант по роботі з клієнтами зобов'язаний повідомити клієнта:

- в разі негативного рішення Арбітражного Комітету з рахунку клієнта буде стягнуто суму витрат, понесених Банком в результаті оскарження;
- в разі позитивного рішення Арбітражного Комітету на рахунок клієнта повертається сума транзакції.

13.5. В разі надання згоди клієнта на початок процедури арбітражу, він повинен достроково внести на рахунок 500 доларів США для забезпечення витрат при винесенні негативного рішення Арбітражним комітетом.

14. Перевипуск скомпрометованих БПК

14.1. Під час здійснення держателем операцій з використанням БПК існує ймовірність компрометації реквізитів БПК, що може спричинити подальше несанкціоноване їх використання сторонніми особами та списання коштів з карткового рахунку.

14.2. Інформація про факт або ймовірність компрометації БПК може бути отримана Банком з таких джерел:

- від держателя БПК;
- від ПЦ ПУМБ;
- виявлена працівниками Банку;
- з інших джерел.

14.3. При отриманні інформації про факт компрометації або ймовірність компрометації БПК консультант по роботі з клієнтами/спеціаліст УПБ, ВКП в терміновому порядку (але не пізніше, ніж в день отримання такої інформації) ініціює блокування та перевипуск БПК.

14.4. Блокування та перевипуск скомпрометованих БПК здійснюється за рахунок:

- Банку – у випадку, якщо компрометація БПК відбулась внаслідок незалежних від Клієнта/Держателя БПК обставин.
- Клієнта – у випадку, якщо Банком виявлені факти, які підтверджують, що причиною компрометації БПК є свідомі дії або бездіяльність Клієнта/Держателя БПК, які призвели до порушення Правил/Договору/Інструкції користувача платіжної картки в частині конфіденційності зберігання та/або використання БПК/ПІН-коду (наприклад – зазначення ПІН-коду на БПК; зберігання БПК/ПІН-коду в доступному для третіх осіб місці; розголошення третім особам переліку реквізитів БПК, достатніх для проведення дебетових операцій за КР, тощо).

14.5. Видача пере випущеної БПК її Держателю здійснюється за умови обов'язкового повернення до Банку скомпрометованої БПК, термін дії якої не закінчено станом на дату видачі оновленої БПК. В разі



неповернення до Банку БПК вважається втраченою, а послуги з блокування та перевипуску БПК сплачуються Клієнтом згідно тарифів Банку.

15. Клірингові розрахунки банку з процесинговим центром ПЦ ПУМБ.

15.1 Розрахунки по операціях з БПК між ПЦ ПУМБ та банком проводить УПБ та управління розрахунків на підставі щоденної інформації, отриманої з ПЦ.

15.2. ПЦ ПУМБ надсилає в електронному вигляді фінансові документи (settlement).

Взаєморозрахунок між банком та ПЦ ПУМБ по операціях з використанням БПК в національній валюті проводиться щоденно. По операціях клірингу з використанням БПК в іноземній валюті та по операціях розрахунку гарантійного фонду взаєморозрахунок між банком та ПЦ ПУМБ проводяться один раз в тиждень у день, визначений генеральною угодою.

16. Зміна слова-пароль на БПК Клієнтів Банку

16.1 При зверненні Клієнта, щодо зміни слова-пароль консультант по роботі з клієнтами приймає від Клієнта заяву (Додаток 6 до Правил) із зазначенням нового слова-пароль.

16.2 Згідно наданої заяви Клієнта консультант по роботі з клієнтами вносить відповідні зміни в АБС Б2 з подальшим вивантаженням на ПЦ ПУМБ.