

Затверджено:



Голова Правління АТ "МетаБанк"
Нужний С.П.
15 квітня 2013 р.

Правила користування електронним платіжним засобом (пластиковою корпоративною платіжною картою) платіжної системи "Металкарт" (дiють з "15" квітня 2013 р.)

У Правилах користування електронним платіжним засобом (пластиковою корпоративною платіжною картою (далі-ПКПК)) платіжної системи "Металкарт" (далі - Правила користування ПКПК) наведені нижче терміни та поняття вживаються в такому значенні:

Авторизація – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням платіжної картки.

Банк – АТ "МетаБанк".

Банкомат – програмно-технічний комплекс, що дає змогу Держателю здійснити самообслуговування за операціями з одержання коштів у готівковій формі, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

Блокування ПКПК – операція, яку здійснює Банк з ПКПК, що унеможливує здійснення доступу до Рахунку з використанням цієї ПКПК.

Виписка – документ, що формується програмними засобами та містить інформацію про всі здійснені операції по Рахунку за певний період часу.

Держатель – довірена фізична особа Клієнта, яка на законних підставах використовує ПКПК для виконання операцій по Рахунку.

Договір – договір банківського рахунку, операції за яким можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних засобів.

Компрометація ПКПК/ПІН-коду – будь-яка дія та/або подія, що призвела/може призвести до несанкціонованого використання ПКПК/ПІН-коду (отримання третьою особою інформації про ПІН-код, тощо).

Клієнт – юридична або фізична особа-підприємець, з якою укладено Договір.

Платіжна система "Металкарт" – внутрішньодержавна внутрішньобанківська одноемітентна платіжна система, в якій платіжною організацією є АТ "МетаБанк", та яка здійснює свою діяльність і забезпечує проведення переказу коштів виключно в межах України.

ПІН-клавіатура – пристрій, призначений для введення ПІН-коду.

Картрідер – пристрій для зчитування інформації по ПКПК при ініціюванні переказу з Рахунку, у тому числі видачі готівки, отриманні довідкової інформації.

ПІН-код – персональний ідентифікаційний номер - код, відомий лише Держателю і необхідний для його ідентифікації під час здійснення операції з використанням ПКПК.

Рахунок – поточний рахунок, операції за яким можуть здійснюватися з використанням ПКПК у порядку, передбаченому Правилами користування ПКПК та Договором.

Спiрна операція (транзакція) – це транзакція, по якій отримана заява/претензія встановленого зразка від Клієнта до Банку з приводу незгоди з фактом списання, сумою транзакції тощо (опротестування операції).

Тарифи Банку на обслуговування Рахунку (далі - Тарифи) – документ Банку, який визначає перелік та вартість послуг Банку та затверджується Тарифним комітетом Банку. Тарифи оприлюднені на сайті Банку в мережі Інтернет: <http://www.mbank.com.ua> та у приміщенні Банку на дошці оголошень або в місці укладання Договору.

І. Використання ПКПК

1. Банк, на підставі наданих Клієнтом документів, випускає ПКПК на ім'я Держателя та надає йому в користування. ПКПК є власністю Банку.

2. Використання ПКПК регулюється законодавством України, Правилами користування ПКПК, Договором між Банком та Клієнтом, Типовими умовами до Договору, Тарифами.

3. Для забезпечення безпеки Рахунку та надійності виконання фінансових операцій із застосуванням ПКПК Держатель обирає тільки йому відомий ПІН-код шляхом набирання його в касі Банку при видачі ПКПК на спеціальній ПІН-клавіатурі. У подальшому за власним бажанням Держатель може змінювати ПІН-код у касах Банку (послуга оплачується згідно Тарифів).

4. ПКПК приймається у всіх касах та банкоматах Банку та дозволяє отримати готівкові кошти з Рахунку.

5. При отриманні готівки через банкомат або в касі банку Держателю ПКПК необхідно ввести правильний ПІН-код. У випадку неправильного введення в банкоматі ПІН-коду, банкомат запропонує ввести ПІН-код ще раз. В разі триразового невірної введення ПІН-коду ПКПК буде заблоковано. Розблокування ПКПК здійснюється за заявою Клієнта.

6. При вилученні ПКПК (через технічний збій в роботі банкомату; у випадку, коли Держатель не забрав ПКПК з картоприймача тощо) Держатель може звернутися до Банку з поясненням обставин вилучення та проханням повернути ПКПК шляхом надання відповідної заяви про повернення та документів для проведення Банком ідентифікації Держателя.

7. У разі видачі банкоматом невірної суми Держатель повинен про це сповістити Клієнта, який має надати Банку заяву встановленого зразка про спірну транзакцію з описом обставин її проведення та надати ксерокопію чека банкомата (за його наявності). Врегулювання спірної транзакції здійснюється після проведення Банком службового розслідування на підставі заяви Клієнта відповідно до п.1 розділу V Правил користування ПКПК.

8. При необхідності зняття великої суми, яка не може бути видана банкоматом за одну операцію через обмежений розмір отвору для купюр (не більше 20 купюр за 1 (один) раз) таку суму слід знімати двома або більше операціями та/або звернутися до

каси Банку. У разі наміру отримати в касі Банку кошти у розмірі більше ніж 50000,00 гривень, Клієнт/Держатель повинен повідомити про це Банк не пізніше 16-00 години дня, який передує дню отримання коштів. При відсутності такої заявки Банк гарантує повне задоволення вимог Держателя у видачі необхідної суми коштів на наступний день після фактичного звернення.

9. На вимогу Клієнта Банк інформує останнього про залишок коштів на Рахунку та про операції, проведені з використанням ПКПК шляхом надання виписки по Рахунку. Клієнт має щонайменше один раз на місяць отримувати в Банку виписку по Рахунку з метою контролю руху коштів за Рахунком та негайного повідомлення Банку про операції, які не виконувались його Держателями ПКПК.

10. У разі виникнення будь-яких нестандартних ситуацій під час використання ПКПК Держатель може звернутися в Банк за телефонами (061)212-17-40, (061)228-78-04, 0 (800)30-10-38 та повідомити про всі обставини, пов'язані з нестандартною ситуацією, отримати інструкції щодо подальших дій.

II. Строк дії ПКПК

1. ПКПК платіжної системи "Металкарт" видається Банком строком на 10 років. Строк дії ПКПК припиняється о 24:00 годині останнього дня місяця року, вказаного на лицьовому боці ПКПК. Після закінчення строку дії Клієнт/Держатель повинен повернути ПКПК до Банку на протязі 10 банківських днів. У випадку звільнення довіреної особи Клієнта, яка є Держателем ПКПК, ПКПК має бути повернена до Банку до його звільнення.

2. Для продовження строку дії ПКПК Держателів Клієнт подає необхідні документи щодо переоформлення ПКПК на новий термін (оплата здійснюється відповідно до Тарифів Банку).

3. Використання ПКПК, строк дії якої скінчився, а також заблокованої, підробленої або фальшивої заборонено і переслідується відповідно до норм чинного законодавства України.

4. Якщо протягом 6-ти місяців з моменту випуску ПКПК не була отримана Держателем, Банк має право знищити таку ПКПК. У цьому випадку Клієнтом може ініціюватися випуск нової ПКПК (оплата здійснюється відповідно до Тарифів Банку).

5. ПКПК повертаються Клієнтом/Держателями до Банку у разі закриття Рахунку, припинення дії або дострокового розірвання Договору.

6. Банк припиняє дію ПКПК після надходження відомостей про звільнення або смерть Держателя.

III. Заходи безпеки при користуванні ПКПК

З метою запобігання несанкціонованому використанню ПКПК та попередження пов'язаних з цим збитків Держатель повинен дотримуватися таких правил:

1. При одержанні ПКПК Держатель зобов'язаний поставити свій особистий підпис (кульковою ручкою) на зворотній стороні ПКПК на смузі для підпису.

2. Не розголошувати іншим особам (в т.ч. членам власної родини) ПІН-код або інші реквізити ПКПК. Клієнт/Держатель попереджається, що Банк не несе відповідальності за збитки, що можуть мати місце внаслідок розголошення ПІН-коду.

3. При отриманні готівки в касі Банку Держателю необхідно надати касиру ПКПК та ввести ПІН-код на спеціальній ПІН-клавіатурі. У такому випадку Держатель повинен ввести ПІН-код самостійно, не повідомляючи його касиру.

4. Не зберігати записи з ПІН-кодом разом з ПКПК, не записувати ПІН-код на ПКПК або інших предметах, які зберігаються разом з ПКПК.

5. Не передавати ПКПК в користування третім особам. Клієнт/Держатель попереджається, що Банк не несе відповідальності за збитки, що можуть мати місце внаслідок передачі ПКПК третім особам.

6. При отриманні коштів через банкомат переконатись у тому, що на пристрої для видачі готівки, на пристрої, який приймає ПКПК, та на клавіатурі відсутні будь-які зайві пристрої. У випадку виявлення сторонніх пристроїв, які не відповідають конструкції даного термінального обладнання, необхідно відмовитися від виконання операцій та обов'язково повідомити про цей факт Банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.

7. Набирати ПІН-код на клавіатурі банкомата таким чином, щоб особи, які перебувають поруч, не мали змоги його побачити. Відмовлятися від допомоги та не слідувати підказкам інших осіб під час здійснення операцій через банкомат з використанням ПКПК.

8. У випадку неможливості скористатися банкоматом з причин несправності спеціального пристрою, призначеного для приймання ПКПК, рекомендується відмовитися від застосування фізичної сили для спроби вставити ПКПК та взагалі не користуватися послугами даного банкомату і повідомити про цей факт Банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.

9. Відмовитися від використання банкомату, який працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, перезавантажується, змінює характер операцій без команди Держателя). У даному випадку слід відмінити поточну операцію, натиснувши на клавіатурі кнопку «Відміна»/«Отмена»/«CANCEL» (червона кнопка) і дочекатися повернення ПКПК. Якщо під час проведення операції в банкоматі пристрій, призначений для приймання ПКПК, не повертає її, необхідно зателефонувати до Банку за номером телефону, який зазначено на банкоматі, та повідомити про ситуацію, що склалася.

10. Після отримання готівки в банкоматі необхідно перерахувати кошти та переконатись у тому, що ПКПК була повернена банкоматом, дочекатися видачі чека, якщо здійснювався запит його видачі, тільки після цього відходити від банкомата.

11. Негайно повідомити Банк про втрату або крадіжку ПКПК, підозру на несанкціоноване використання ПКПК або її реквізитів, а також про те, що ПІН-код став відомий іншій особі.

12. При проведенні касиром операції з використанням ПКПК тримати картку в полі свого зору для контролю дій касира щодо проведення повторних операцій чи інших несанкціонованих Держателем дій.

13. Зберігати документи, що підтверджують факт здійснення операції з використанням ПКПК до моменту відображення відповідних операцій в виписці Банку та надавати їх Банку за його вимогою для врегулювання суперечних питань.

14. При телефонному зверненні в Банк надавати ідентифікаційну інформацію у порядку, визначеному в розділі IV Правил користування ПКПК.

15. Не піддавати ПКПК дії електромагнітного випромінювання (не тримати її поруч з мобільними телефонами, магнітами, побутовою, відео-/аудіотехнікою тощо), впливу високих температур та агресивних середовищ.

IV. Втрата, блокування ПКПК, відновлення користування ПКПК

1. У разі втрати/крадіжки/компрометації ПКПК, компрометації ПІН-коду Держателю необхідно негайно звернутись до Банку за телефонами (061)212-17-40, (061)228-78-04, 0 (800)30-10-38 та заблокувати ПКПК. У разі звернення за вказаними телефонами Держатель повинен надати ідентифікаційну інформацію: прізвище, ім'я, ім'я по-батькові, дату народження, назвати тип ПКПК (до якої платіжної системи належить ПКПК - Металкарт чи МПС), ідентифікаційний код та паспортні дані, назву Клієнта-власника Рахунку. Знання повного номеру ПКПК або останніх її чотирьох цифр прискорить операцію блокування.

2. Банк після телефонного повідомлення Держателем про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК або ПІН-коду та/або у разі подання заяви Держателя на блокування ПКПК, та/або у разі надходження будь-якого повідомлення до Банку від третьої особи щодо знаходження загубленої ПКПК, та/або надходження від Клієнта паперового Стоп-листа негайно здійснює блокування вказаної/их ПКПК. Після блокування ПКПК здійснення операцій з нею, які потребують авторизації, стане неможливим: на авторизаційний запит Банк надасть відмову.

3. При зверненні/поданні заяви щодо блокування/розблокування ПКПК Банк фіксує дату, години та хвилини звернення/подачі заяви.

4. Про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК або ПІН-коду Держатель повинен підтвердити письмово, в термін не пізніше 3 (трьох) банківських днів з моменту надходження усного повідомлення, подавши до Банку відповідну заяву на блокування ПКПК.

5. Держатель повинен сповістити Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК або ПІН-коду. Банк не несе відповідальності за неповідомлення Держателем Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК або ПІН-коду та викладані цим суперечки.

6. Відновлення користування Рахунком з використанням ПКПК після втрати/крадіжки/компрометації ПКПК або ПІН-коду можливе після отримання Банком необхідних документів та письмової заяви Клієнта на випуск нової ПКПК або заяви Клієнта на розблокування раніше заблокованої ПКПК (в разі знаходження ПКПК, яка була заявлена як втрачена/вкрадена тощо). Клієнт/Держатель попереджається, що Банк не несе відповідальності за збитки, що можуть мати місце внаслідок такого розблокування.

7. У разі несвоєчасного повідомлення про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК або ПІН-коду вся відповідальність за незаконне використання ПКПК/ПІН-коду покладається на Держателя.

8. Банк стягує плату за послуги, пов'язані з блокуванням/розблокуванням ПКПК відповідно до Тарифів Банку. Усі витрати, пов'язані з послугами із блокування/розблокування ПКПК на підставі заяв, несе Клієнт.

9. У випадку необхідності зупинення дії будь-якої з ПКПК Держателів у зв'язку з припиненням або тимчасовим зупиненням повноважень її Держателя, Клієнт надає до Банку Стоп-лист, в якому зазначає номери ПКПК, ідентифікаційні дані Держателів, назву Клієнта, строки блокування. Розблокування тимчасово заблокованих ПКПК здійснюється тільки за заявою Клієнта. ПКПК з постійним строком блокування повинні бути повернуті Клієнтом/Держателем до Банку для анулювання. Форма Стоп-листа наведена у Додатку №3 до Типових умов до Договору.

V. Прикінцеві положення

1. У випадку незгоди Клієнта з виписками за операціями (наявність спірних транзакцій), здійсненими за Рахунком, Клієнт подає відповідну заяву до розгляду управління інформаційної безпеки Банка за адресою: м.Запоріжжя, пр.Леніна,214 безпосередньо або через керівника відділення Банку. Термін подання претензії не повинен перевищувати 120 днів від дати проведення операції. Строк проведення Банком розслідування складає 10 банківських днів з моменту подачі заяви Клієнта (строк може бути змінено за Рішенням Комісії Банку з службових розслідувань в системі обслуговування платіжних карток в залежності від складності ситуації, але не більше строку, передбаченого законом для розгляду звернень скарг громадян). Результати розгляду заяви Банк надає Клієнту в письмовому вигляді.

2. У разі підозри Банку щодо ймовірної компрометації ПКПК Банк інформує Держателя/Клієнта по телефону про необхідність блокування ПКПК та про необхідність звернення Клієнта до Банку для випуску нової ПКПК внаслідок її компрометації.

3. Банк має право відмовити у випуску ПКПК (у тому числі ПКПК на новий термін) без обґрунтування причин такого рішення, якщо її випуск суперечить чинному законодавству України або може призвести до фінансових збитків чи завдати шкоди діловій репутації Банку.

4. Банк має право зупинити проведення фінансової операції, якщо її учасником або вигодоодержувачем за нею є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності. Строк, на який може бути зупинено проведення фінансової операції, встановлюється нормативно-правовими актами у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

5. Використання ПКПК з метою, що не відповідає чинному законодавству України, забороняється. У випадку виявлення Банком факту незаконного чи несанкціонованого використання ПКПК, а також порушення Клієнтом/Держателем умов Договору, Банк залишає за собою право надання інформації до правоохоронних органів згідно з встановленим чинним законодавством України порядком.

6. Правила користування ПКПК є загальними та можуть бути змінені або доповнені. Банк інформує Клієнта про внесення змін до Правил користування ПКПК за 30 календарних днів до набрання такими змінами чинності, шляхом розміщення даної інформації на сайті Банку в мережі Інтернет: <http://www.mbank.com.ua> та у приміщенні Банку на дошці оголошень, або в місці укладання Договору. Інші умови користування ПКПК визначаються відповідно до Договору та Типових умов до Договору. Правила користування ПКПК, Договір, Типові умови до Договору, Тарифи та зміни до перелічених документів оприлюднюються на сайті Банку в мережі Інтернет: <http://www.mbank.com.ua> та у приміщенні Банку на дошці оголошень або в місці укладання Договору. Якщо Клієнт не згоден зі змінами до Правил користування ПКПК, він має право достроково розірвати Договір, звернувшись до Банку із заявою, не пізніше дня набуття чинності цих змін, за умови врегулювання всіх взаєморозрахунків між Сторонами. Якщо Клієнт не надасть Банку заяву про розірвання Договору, такі зміни вважаються прийнятими Клієнтом.