



**Правила користування електронним платіжним засобом
(пластиковою корпоративною платіжною картою)
міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide
(зіяють з "27" грудня 2019р.)**

У Правилах користування електронним платіжним засобом (пластиковою корпоративною платіжною картою (далі - ПКТК)) міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide (далі - Правила користування ПКТК) наведені нижче терміни та поняття вживаються в такому значенні:

CVС2-код – трьохзначний номер на зворотній стороні ПКТК на смугі для підпису після номеру платіжної картки.

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 ПКТК – операція, яку здійснює Банк з ПКТК, що унеможливило здійснення доступу до Рахунку з використанням цієї ПКТК.

Витратний ліміт – сума залишку власних коштів Клієнта на Рахунок за мінусом суми заблокованих, але не списаних коштів.

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

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

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

Компрометація ПКТК/ПІН-коду/СVC2-коду – будь-яка дія та/або подія, що призвела/може призвести до несанкціонованого використання ПКТК/ПІН-коду/СVC2-коду (отримання третьою особою інформації про ПІН-код, тощо).

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

Платіжна система MasterCard Worldwide – міжнародна платіжна система, в якій платіжною організацією є нерезидент MasterCard International Incorporated, та яка здійснює свою діяльність на території багатьох країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу.

Платіжний термінал (POS-термінал) – електронний пристрій, призначений для ініціювання переказу з Рахунку, у тому числі видачі готівки, отримання довідкової інформації і друкування документа за операцією із застосуванням електронного платіжного засобу.

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

ПІН-конверт – паперовий конверт встановленого формату, який містить ПІН-код.

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

Слїп – паперовий документ, який підтверджує здійснення операції з використанням ПКТК та містить набір даних щодо цієї операції та відбиток реквізитів ПКТК.

Спільна 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 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 ПКТК

1. Банк, на підставі наданих Клієнтом документів, оформлює ПКТК на ім'я Держателя та надає йому в користування. ПКТК є власністю Банку.
2. Використання ПКТК регулюється законодавством України, Правилами користування ПКТК, Правилами міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide, Договором між Банком та Клієнтом, Типовими умовами до Договору, Тарифами.
3. Для забезпечення безпеки Рахунку та надійності виконання фінансових операцій із застосуванням ПКТК Держателю надається ПІН-конверт з конфіденційним ПІН-кодом.
4. ПКТК використовується у будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, банкоматі, де розміщено логотип платіжної системи MasterCard Worldwide.

З міжнародними ПКТК Держатель має можливість:

- отримати готівкові кошти в банкоматах та касах банків на території України та за її межами;
- здійснювати розрахунки в торговельно-сервісній мережі на території України та за її межами;
- здійснювати розрахунки в мережі Internet.

5. Кошти з Рахунку Клієнта не можуть бути використані за допомогою ПКТК для одержання заробітної плати, інших виплат соціального характеру, розрахунків за зовнішньоторговельними договорами (контрактами), здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межами. Кошти з Рахунку Клієнта в іноземній валюті можуть бути використані за допомогою ПКТК виключно для одержання готівки за межами України для оплати витрат на відрядження, здійснення розрахунків у безготівковій формі за межами України, які пов'язані з витратами на відрядження та витратами представницького характеру, а також на оплату експлуатаційних витрат, пов'язаних з утриманням та перебуванням повітряних, морських, автотранспортних засобів за межами України, відповідно до умов Кодексу торговельного мореплавства України, Повітряного кодексу України, Конвенції про міжнародну цивільну авіацію, Міжнародної конвенції про дорожній рух.
6. При отриманні готівки через банкомат або POS-термінал Держателю ПКТК необхідно ввести правильний ПІН-код. У випадку неправильного введення в банкомат ПІН-коду, банкомат запропонує ввести його ще раз. В разі триразового невірного введення ПІН-коду ПКТК буде заблоковано. Розблокування ПКТК здійснюється за заявою Клієнта.
7. У банкоматах встановлене обмеження часу для того, щоб забрати Держателем готівкові кошти та ПКТК (20-30 секунд) після їх видачі банкоматом. Після закінчення цього часу ПКТК та/або готівкові кошти можуть бути затримані банкоматом. У випадку, якщо Клієнту стало відомо, що затримані готівкові кошти були списані з Рахунку, необхідно звернутися до Банку з метою оформлення відповідної заяви.
8. При вилученні ПКТК (через технічний збій в роботі банкомату; у випадку, коли Держатель не забрав ПКТК з картоприймача тощо) Держатель може звернутися до Банку з поясненням обставин вилучення та проханням повернути ПКТК шляхом надання відповідної заяви про повернення та документів для проведення Банком ідентифікації та верифікації Держателя.
9. 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 VI Правил користування ПКТК.
10. При необхідності зняття великої суми, яка не може бути видана банкоматом за одну операцію через обмежений розмір отвору для кульор (не більше 20 кульор за 1 (одну) транзакцію такої суми слід зняти двома або більше операціями та/або звернутися до каси Банку. У разі наміру отримати в касі Банку кошти у розмірі більше ніж 10000,00 гривень, Клієнт повинен надавати Банку заявку на їх одержання не пізніше 16:00 години за Київським часом Операційного дня, який передусім одержання готівки. У випадку відсутності своєчасно поданої заявки Клієнта на одержання готівки Банк видає готівку, виходячи з її фактичної наявності в Банку.
11. Підписанням чека POS-терміналу Держатель ідентифікує себе, погоджується з умовами проведення операції та підтверджує правильність суми, яка буде списана з Рахунку, та тим самим надає вказівку Банку на списання коштів з Рахунку.
12. Якщо в торговельній точці (як правило, на дверях і в касі) розміщено логотип міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide, то Держателю не мають права відмовити в прийнятті ПКТК платіжною системою MasterCard Worldwide до оплати, посилаючись на суб'єктивні причини. У разі отримання відмови в прийнятті ПКТК до оплати, Держатель повинен попросити адміністрацію торговельної точки надати цю відмову у

письмовій формі та повідомити про цей факт Банк.

13. Підприємства, які приймають ПКПК в оплату товарів та послуг, мають право витребувати від Держателя пред'явлення паспорту чи іншого документу, що посвідчує особу з метою проведення ідентифікації та верифікації особи Держателя.
14. При проведенні операції видачі готівки через POS-термінал або здійснення розрахунків в торгівельно-сервісній мережі касир може отримати відповідь щодо заборони проведення операції. В разі отримання відповіді "відмовити" касир повинен повернути Держателю ПКПК та знищити заповнений сліп у його присутності (при проведенні операції за допомогою імпринтера). В разі отримання відповіді "вилучити Картку" касир повинен вилучити ПКПК, видати Держателю ПКПК розписку про факт її вилучення та знищити заповнений сліп у його присутності (при проведенні операції за допомогою імпринтера). При цьому Держатель повинен пересвідчитися, що ПКПК надрізано касиром для того, щоб уникнути її використання іншими особами.
15. Якщо Держатель розраховувався за товари/послуги за допомогою ПКПК, а товар повертається/послуга не отримана в повному обсязі, Держатель ПКПК самостійно повинен звернутися в торгівельну точку, де був придбаний товар/здійснена послуга. Торгівельна точка/сервіс виписує рахунок для повернення (credit voucher) на суму поверненого товару/послуги. На підставі рахунку для повернення, Банк ініціює повернення вказаної суми торгівельною точкою та здійснює зарахування коштів на Рахунок Клієнта.
16. При поверненні коштів на Рахунок Клієнта підприємство торгівлі/послуг здійснює відміну відповідної операції шляхом використання ПКПК, за допомогою якої була проведена ця операція, в POS-терміналі/імпринтері та видає Держателю зворотний (кредитовий) чек POS-терміналу/сліп на суму операції, що відміняється. У разі, якщо відміна операції здійснюється на наступний робочий день після проведеної операції або пізніше, та сума операції вже списана з Рахунку, Банк зараховує кошти за операцією на Рахунок. У разі, якщо відміна операції здійснюється в день її проведення, відповідна сума не списується з Рахунку, але є недоступною для використання протягом строку, встановленого правилами та вимогами міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide.
17. Розрахунки за операціями з використанням ПКПК, виконаними на території України, здійснюються в гривні.
18. Держатель зобов'язаний проводити витрати по Рахунку в сумах, які не перевищують витратного ліміту.
19. Для зниження ризику проведення шахрайських операцій Банком можуть бути встановлені ліміти на максимальну кількість і суму операцій, які зазначаються в Тарифах Банку. У переважній більшості випадків їх розміри досить великі, щоб забезпечити вільне користування грошима. Разом із тим, при частому здійсненні великих покупок або зняті значних сум готівки, система безпеки може заблокувати проведення таких операцій. У разі виникнення необхідності збільшити або повністю обнулити такі ліміти, Держателю необхідно повідомити про це у відділення Банку за телефонами, зазначеними в п.21 цього розділу.
20. 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 та негайного повідомлення Банку про операції, які не виконувались його Держателями ПКПК.
21. У разі виникнення будь-яких нестандартних ситуацій під час використання ПКПК Держатель може звернутися за нижченаведеними телефонами та повідомити про всі обставини, пов'язані з нестандартною ситуацією, отримати інструкції щодо подальших дій:

Телефони інформаційно-довідкової служби АТ "МетаБанк"	0 (800) 30-10-38 +380(061) 212-17-40 +380(061) 228-78-04
Телефони служби підтримки MasterCard Worldwide (цілодобово) на території України	0 (800) 30-10-38 0 (800) 505-55-50 (безкоштовно зі стаціонарних телефонів)
Телефони цілодобової клієнтської підтримки Процесингового Центру АТ "ПУМБ"	8 800 505 555 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України)

II. Строк дії ПКПК

1. ПКПК міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide видається Банком строком на 1 рік. Строк дії ПКПК автоматично 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/піддробленої/фальшивої заборонено і переслідуються відповідно до норм чинного законодавства України та міжнародного права.
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 смужі для підпису в присутності уповноваженого працівника Банку та підписати розписку про отримання ПКПК та ПІН-конверта, що підтверджує факт їх отримання. Після отримання ПІН-конверт необхідно знищити, а ПІН-код запам'ятати.
2. Після отримання ПКПК Держатель має перевірити її працездатність в найближчому банкоматі або касі Банку.
3. Не розголошувати іншим особам (в т.ч. членам власної родини) ПІН-код, номер та строк дії ПКПК, SVC2-код, слово-пароль, вказане в заяві. Клієнт/Держатель попереджається, що Банк не несе відповідальності за збитки, що можуть мати місце внаслідок розголошення ПІН-коду, номера та строку дії ПКПК, SVC2-кода, слова-пароля, вказаного в заяві. Повідомлення зазначених реквізитів можливе лише при наданні Банку ідентифікаційної інформації у випадках, передбачених Правилами користування ПКПК.
4. Обов'язково слід пам'ятати слово-пароль на випадок термінового зв'язку з Банком або службою клієнтської підтримки АТ "ПУМБ".
5. При отриманні готівки в касі Банку Держателю необхідно надати касиру ПКПК та ввести ПІН-код на спеціальній клавіатурі, призначеній до POS-терміналу. Держатель повинен ввести ПІН-код самостійно, не повідомляючи його касиру.
6. Не зберігати записи з ПІН-кодом разом з ПКПК, не записувати ПІН-код на ПКПК або інших предметах, які зберігаються разом з ПКПК.
7. 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.
8. 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 операції та обов'язково повідомити про цей факт Банк за номером телефону, який зазначено на банкоматі.
9. 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.
10. 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.
11. 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 за номером телефону, який зазначено на банкоматі, та повідомити

про ситуацію, що склалася.

12. 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.
13. 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.
14. При використанні ПКПК для оплати товарів чи послуг Держатель зобов'язаний :
 - попередньо дізнатися про наявність необхідного витратного ліміту коштів на ПКПК;
 - слідкувати за виконуваними діями та перед тим, як підписати сліп або чек, перевірити, чи правильно в ньому вказана сума та дата операції, номер ПКПК, валюта операції (Держатель несе відповідальність за правильність вказаної в цих документах інформації);
 - обов'язково отримати оформлений чек або сліп.
15. Зберігати документи, що підтверджують факт здійснення операції з використанням ПКПК до моменту відображення відповідних операцій в виписці Банка та надавати їх Банку за його вимогою для врегулювання суперечних питань.
16. Розрахунки з використанням ПКПК мають виконуватись тільки у присутності Держателя. Якщо Держателю здалося підозрілим обслуговування в будь-якій торговельній точці, то про це необхідно повідомити Банк. Не треба використовувати ПКПК в торговельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо продавець/касір (у ресторані, магазині, на АЗС тощо) викликає недовіру.
17. При телефонному зверненні в Банк надавати необхідну ідентифікаційну інформацію у порядку, визначеному в розділі IV Правил користування ПКПК.
18. Не піддавати ПКПК дії електромагнітного випромінювання (не тримати її поруч з мобільними телефонами, магнітами, побутовою, відео-/аудіотехнікою тощо), впливу високих температур та агресивних середовищ.
19. Для проведення розрахунків в мережі Інтернет Клієнт повинен надати до Банку відповідну заяву встановленого зразку. Розраховуючись ПКПК в інтернеті, Держатель значно підвищує ризик втрати коштів з Рахунку. З метою недопущення несанкціонованого використання коштів з Рахунку, Банк рекомендує відмовитися від введення даних ПКПК (номера та строку дії ПКПК, CVC2-кода, ПІН-коду, тощо) на web-сайтах, що пропонують участь у різноманітних акціях з виплатою бонусної винагороди, а також на інших підозрілих сайтах. Дані сайти спеціально створені для незаконного збору реквізитів карток з метою подальшого шахрайського використання. Банк ніколи не вимагатиме введення на будь-яких інтернет-сайтах параметрів картки та не здійснює розсилання листів електронною поштою з проханням повідомити інформацію про картку (номер та строк дії ПКПК, ПІН-код, CVC2-код та інше). Необхідно ігнорувати та не відповідати на листи, які потребують введення певних параметрів ПКПК. В таких випадках слід негайно зв'язатися з Банком.
20. Сторони домовились, що недотримання Клієнтом будь-якого з зобов'язань, передбачених Розділом III цих Правил користування ПКПК вважається діями (чи бездіяльністю), що можуть призвести до несанкціонованого використання ПКПК, ПІН, реквізитів ПКПК або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції. Відповідальність за неналежний переказ, який відбувся в таких випадках несе Клієнт.
21. У разі виїзду Держателя ПКПК за кордон, Клієнт повинен заздалегідь надати до Банку заяву із зазначенням країни, до якої відбуває Держатель, та періоду перебування в цій країні.

З метою забезпечення безпеки операцій з використанням ПКПК, Банк інформує відносно ризику можливої компрометації ПКПК в наступних країнах Індокитаю та Африки:

Індонезія	Індія	Китай	Малайзія	Сінгапур	Тайвань	Кенія	Сомалі
Таїланд	Шрі-Ланка	Філіппіни	Гана	Єгипет	Замбія	Конго	Ефіопія
Ангола	Ботсвана	Бурунді	Намібія	Нігерія	Лівія	Мозамбик	Чад

IV. Втрата, блокування ПКПК, відновлення користування ПКПК

1. У разі втрати/крадіжки/компрометації ПКПК, компрометації ПІН-коду/CVC2-коду Держателю необхідно негайно звернутися за телефонами, зазначеними в п.21 розділу I Правил користування ПКПК та заблокувати ПКПК. У разі звернення за вказаними телефонами Держатель повинен надати ідентифікаційну інформацію: прізвище, ім'я, ім'я по-батькові, дату народження, слово-пароль, 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, компрометацію ПІН-коду/CVC2-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/надання заяви.
4. Про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-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. Банк залишає за собою право надати отриману інформацію у розпорядження правоохоронних органів для вжиття необхідних заходів.
5. Держатель повинен сповістити Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду. Банк не несе відповідальності за неповідомлення Держателем Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду та викликані цим суперечки. Після отримання повідомлення Банком від Клієнта/Держателя про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК, компрометацію ПІН-коду/ CVC2-коду, Клієнт протягом 15 календарних днів несе майнову відповідальність за операціями без авторизаційного запиту.
6. Відновлення користування Рахунком з використанням ПКПК після втрати/крадіжки/компрометації ПКПК, компрометації ПІН-коду/CVC2-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 несвочасного повідомлення про втрату/крадіжку/компрометацію ПКПК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду вся відповідальність за незаконне використання ПКПК/ПІН-коду/CVC2-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 номер 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.
10. У разі втрати або крадіжки ПКПК за кордоном та неможливості зв'язатися за телефонами, зазначеними в п.21 розділу I Правил користування ПКПК, Держатель може звернутися до центру інформаційної підтримки клієнтів платіжної системи MasterCard Worldwide за телефонами, що наведені на сайті платіжної системи в мережі Інтернет: www.mastercard.com, або до найближчого банку та надати оператору необхідну ідентифікаційну інформацію (ім'я, прізвище, дату народження, адресу проживання, номер ПКПК, найменування Банку). Оператор у найкоротший строк перенаправляє повідомлення Держателя до Банку з метою блокування ним ПКПК. Після отримання інформації від центру інформаційної підтримки клієнтів платіжної системи про втрату/крадіжку ПКПК Банк в найкоротший технічно можливий строк блокує таку ПКПК.

V. Рекомендації з безпеки при здійсненні розрахунків за товари (послуги) в мережі Інтернет

1. Не повідомляти інформацію про ПКПК або Рахунок при розрахунках в мережі Інтернет (ПІН-код, паролі, персональні дані тощо).
2. При здійсненні розрахунків за товари (послуги) в мережі Інтернет обов'язково слід переконатись у правильності зазначення URL-адреси сайту/порталу, до яких здійснюється підключення і через які здійснюється оплата товарів (послуг), оскільки схожі URL-адреси можуть використовуватися для здійснення операцій із використанням персональних даних ПКПК, не санкціонованих Держателями.
3. Використовувати сайти/портали тільки відомих і перевірених Інтернет-магазинів.

4. Здійснювати оплату товарів (послуг), придбаних через мережу Інтернет, тільки за допомогою власного комп'ютера/планшета/мобільного телефону/тощо з метою збереження конфіденційності персональних даних ПКПК та/або інформації про Рахунок. Якщо операція здійснюється за допомогою чужого комп'ютера/планшета/мобільного телефону/тощо – після завершення всіх розрахунків необхідно переконатися, що персональні дані ПКПК/Рахунку, інша інформація не збереглися в пам'яті цього комп'ютера/планшета/мобільного телефону/тощо, а саме: необхідно повторно відкрити «сторінку продавця», на якій здійснювалась оплата товару.
5. Встановити на свій комп'ютер/планшет/мобільний телефон/тощо антивірусне програмне забезпечення і регулярно здійснювати його оновлення, що захистить від проникнення неліцензійного програмного забезпечення (вірусів).

VI. Прикінцеві положення

1. У випадку незгоди Клієнта з виписками за операціями (наявність спірних транзакцій), здійсненими за Рахунком, та у випадках, передбачених п.9 Правил користування ПКПК, Клієнт подає відповідну заяву встановленого зразка до розгляду Банком за адресою: м.Запоріжжя, пр.Металургів,30 безпосередньо або через керівника відділення Банку. Термін подання претензії — на протязі 15 календарних днів з моменту отримання виписки, але не повинен перевищувати 40 днів з дати проведення операції. Строк проведення Банком розслідування складає 10 банківських днів з моменту подачі заяви Клієнта (строк може бути змінено за рішенням Банку в залежності від складності ситуації, але не більше строку, передбаченого законом для розгляду 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, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
5. Використання ПКПК з метою, що не відповідає чинному законодавству України, в тому числі з метою оплати вартості товарів або послуг, обіг яких заборонено чинним законодавством 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. Забороняється використовувати ПКПК в протизаконних цілях, в тому числі для придбання товарів чи послуг, що заборонені законодавством країни, в якій здійснюється операція з використанням ПКПК.
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.