



Затверджено:

Голова Правління АТ "МетаБанк"

Нужний С.П.

07 вересня 2021 р.

**Правила користування електронним платіжним засобом
(пластиковою платіжною картою) міжнародної платіжної системи MasterCard WorldWide
(діють з 06 жовтня 2021 р.)**

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

CVC2 - це код безпеки (код підтвердження картки), який застосовується в картах MasterCard.

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

Банк – АТ "МетаБанк".

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

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

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

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

Держатель – фізична особа (власник Рахунку/довірена особа), яка на законних підставах використовує ППК для виконання операцій по Рахунку.

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

Компрометація ППК/ПІН-коду/CVC2 – будь-яка дія та/або подія, що призвела/може призвести до несанкціонованого використання ППК/ПІН-коду/CVC2 (отримання третьою особою інформації про ПІН-код, тощо).

Клієнт (власник Рахунку) - фізична особа, з якою укладається 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.

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 ППК.

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

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

Сліп (чек) – паперовий документ, який підтверджує здійснення операції з використанням ППК та містить набір даних щодо цієї операції та відбиток реквізитів ППК.

Спірна операція (транзакція) – це транзакція, за якою 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) – затверджений документ Банку, який визначає перелік та вартість послуг Банку. Тарифи оприлюднені на сайті Банку в мережі Інтернет: www.mbank.com.ua та у приміщенні Банку на дошці оголошень або в місці укладання Договору.

I. Використання ППК

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

2. Використання ППК регулюється законодавством України, Правилами користування ППК, Правилами міжнародної пластикової 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 ППК Держателю надається Пін-конверт з конфіденційним Пін-кодом.

4. ППК використовується у будь-якій торговій точці та пункті видачі готівки, банкоматі, де розміщено логотип платіжної системи MasterCard WorldWide.

З міжнародними ППК Держатель має можливість:

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

5. При отриманні готівки через банкомат або POS-термінал Держателю ППК необхідно ввести правильний ПІН-код. У випадку неправильного введення в банкоматі ПІН-коду, банкомат запропонує ввести його ще раз. В разі триразового невірного введення ПІН-коду ППК буде заблоковано.

6. У банкоматах встановлене обмеження часу для того, щоб забрати Держателем готівкові кошти та ППК (20-30 секунд) після їх видачі банкоматом. Після закінчення цього часу ППК 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.

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

8. У разі видачі банкоматом невірної суми Держатель/Клієнт 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 Держателя/Клієнта відповідно до п.1 розділу VI Правил користування ППК.

9. 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 передусь дню отримання коштів. При відсутності такої заявки Банк гарантує повне задоволення вимог Держателя у видачі необхідної суми коштів на наступний день після фактичного звернення.

10. Підписанням чека POS-терміналу Держатель ідентифікує себе, погоджується з умовами проведення операції та підтверджує правильність суми, яка буде списана з Рахунку/ на яку буде поповнено Рахунок, та тим самим надає вказівку Банку на списання коштів з Рахунку/на поповнення Рахунку.

11. 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 прийомі ППК платіжної системи MasterCard WorldWide до оплати, посилаючись на суб'єктивні причини. У разі отримання відмови в прийнятті ППК до оплати, Держатель повинен попросити адміністрацію торговельної точки надати цю відмову у письмовій формі та повідомити про цей факт Банк.

12. Підприємства, які приймають ППК в оплату товарів та послуг, мають право витребувати від Держателя пред'явлення паспорту чи іншого документу, що посвідчує особу з метою проведення ідентифікації особи Держателя.

13. 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 ППК та знищити заповнений сліп у його присутності (при проведенні операції за допомогою імпринтера). В разі отримання відповіді "вилучити Картку" касир повинен вилучити ППК, видати Держателю ППК розписку про факт її вилучення та знищити заповнений сліп у його присутності (при проведенні операції за допомогою імпринтера). При цьому Держатель повинен пересвідчитися, що ППК надрізано касиром для того, щоб уникнути її використання іншими особами.

14. Якщо Держатель розрахувався за товари/послуги за допомогою ППК, а товар повертається/послуга не отримана в повному обсязі, Держатель ППК самостійно повинен звернутися в торговельну точку, де був придбаний товар/здійснена послуга. Торговельна точка/сервіс виписує рахунок для повернення (credit voucher) на суму поверненого товару/послуги. На підставі рахунку для повернення, Банк ініціює повернення вказаної суми торговельною точкою та здійснює зарахування коштів на Рахунок Клієнта.

15. При поверненні коштів на Рахунок Клієнта підприємство торгівлі/послуг здійснює відміну відповідної операції шляхом використання ППК, 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.

16. Розрахунки за операціями з використанням ППК, виконаними на території України, здійснюються в

гривні.

17. Держатель зобов'язаний проводити витрати за Рахунком в сумах, які не перевищують витратного ліміту.

18. Для зниження ризику проведення шахрайських операцій Банком можуть бути встановлені ліміти на максимальну кількість і суму операцій, які зазначаються в Тарифах Банку. При частоту здійсненні великих покупок або знятті 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 цілодобовий Центр обслуговування клієнтів АТ “ПУМБ” або у АТ “МетаБанк” за телефонами, зазначеними у п.20 цього розділу.

19. На вимогу Клієнта Банк інформує останнього про залишок коштів на Рахунку та про операції, проведені з використанням ППК 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 ППК.

20. У разі виникнення будь-яких нестандартних ситуацій під час використання ППК 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 (безкоштовно по Україні зі стаціонарних телефонів) +380 (061) 228-78-67 +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 по Україні зі стаціонарних телефонів)
Телефони цілодобової клієнтської підтримки Процесингового Центру АТ “ПУМБ”	0 (800) 505-55-50 (безкоштовно по Україні зі стаціонарних телефонів)

II. Строк дії ППК

1. ППК міжнародної платіжної системи MasterCard WorldWide видається Банком строком на 3 роки, окрім ППК виданих для отримання пенсійних та соціальних виплат, їх строк дії складає 1 рік. Строк дії ППК автоматично припиняється о 24:00 годині останнього дня місяця року, вказаного на лицьовому боці ППК. Після закінчення строку дії Клієнт/Держатель повинен повернути ППК до Банку протягом 10 банківських днів.

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

3. Використання ППК, строк дії якої скінчився, а також блокованої, підробленої або фальшивої заборонено і переслідується відповідно до норм чинного законодавства України та міжнародного права.

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

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

6. Банк припиняє дію ППК після надходження відомостей про смерть Держателя.

III. Заходи безпеки при користуванні ППК

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

1. При одержанні ППК Держатель зобов'язаний поставити свій особистий підпис (кульковою ручкою) на зворотній стороні ППК на смужці для підпису в присутності уповноваженого працівника Банку та підписати розписку про отримання ППК та ПНН-конверта, що підтверджує факт їх отримання. Після отримання ПНН-конверт необхідно знищити, а ПНН-код запам'ятати.

2. Після отримання ППК Держатель має перевірити її працездатність в найближчому банкоматі або касі Банку.

3. Не розголошувати іншим особам (в т.ч. членам власної родини) ПНН-код, номер та строк дії ППК, SVC2-код, слово-пароль, вказане в заяві. Клієнт/Держатель попереджається, що Банк не несе відповідальності за збитки, що можуть мати місце внаслідок розголошення ПНН-коду, номера та строку дії ППК, SVC2-кода, слова-пароля, вказаного в заяві. Повідомлення зазначених реквізитів можливе лише при наданні Банку ідентифікаційної інформації у випадках, передбачених Правилами користування ППК.

4. Обов'язково слід пам'ятати слово-пароль на випадок термінового зв'язку з Банком або службою клієнтської підтримки ПАТ “ПУМБ”.

5. При отриманні готівки в касі Банку Держателю необхідно надати касиру ППК та ввести ПНН-код на спеціальній клавіатурі, приєднаній до POS-термінала. Держатель повинен ввести ПНН-код самостійно, не повідомляючи його касиру.

6. Не зберігати записи з ПНН-кодом разом з ППК, не записувати ПНН-код на ППК або інших предметах, які зберігаються разом з ППК.

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

8. При отриманні коштів через банкомат переконатись у тому, що на пристрої для видачі готівки, на пристрої, який приймає ППК, 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.

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 ППК.

10. У випадку неможливості скористатися банкоматом з причин несправності спеціального пристрою, призначеного для приймання ППК, рекомендується відмовитися від застосування фізичної сили для спроби вставити ППК 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 ППК. Якщо під час проведення операції в банкоматі пристрій, призначений для приймання ППК, 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 ППК була повернена банкоматом, дочекатися видачі чека, якщо здійснювався запит його видачі, тільки після цього відходити від банкомата.

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

14. При використанні ППК для оплати товарів чи послуг Держатель зобов'язаний :

- попередньо дізнатися про наявність необхідного витратного ліміту коштів на Рахунку;
- слідкувати за виконуваними діями та перед тим, як підписати сліп або чек, перевірити, чи правильно в ньому вказана сума та дата операції, номер ППК, 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 ППК до моменту відображення відповідних операцій в виписці Банку та надавати їх Банку за його вимогою для врегулювання суперечних питань.

16. Розрахунки з використанням ППК мають виконуватися тільки у присутності Держателя. Якщо Держателю здалося підозрілим обслуговування в будь-якій торгівельній точці, то про це необхідно повідомити Банк. Не треба використовувати ППК в торгівельній мережі для оплати товарів або послуг, якщо продавець/касир (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 ППК.

18. Не піддавати ППК 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 ППК в Інтернеті, Держатель значно підвищує ризик втрати коштів з Рахунку. З метою недопущення несанкціонованого використання коштів з Рахунку, Банк рекомендує відмовитися від введення даних ППК (номера та строка дії ППК, SVC2-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 ППК, ПІН-код, SVC2-код та інше). Необхідно ігнорувати та не відповідати на листи, які потребують введення певних параметрів ППК. В таких випадках слід негайно зв'язатись з Банком.

20. Сторони домовились, що недотримання Клієнтом будь-якого з зобов'язань, передбачених Розділом III цих Правил користування ППК вважається діями (чи бездіяльністю), що можуть призвести до несанкціонованого використання ППК, ПІН-коду, реквізитів ППК 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 ППК 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 ППК, Банк інформує відносно ризику можливої компрометації ППК в наступних країнах :

Бразилія	В'єтнам	Гвінея	Гонконг	Екваторіальна Гвінея
Індонезія	Китай	Малі	Корея, Республіка	Лівійська Арабська Джамахирія

Ліберія	Кот д'Івуар	Мавританія	Малайзія	Тайвань (Китай)
Марокко	М'янма	Нігерія	Сінгапур	Сьєрра-Леоне
Таїланд	Того	Туніс	Філіппіни	Корея, Народно-Демократична Республіка

IV. Втрата, блокування ППК, відновлення користування ППК

1. У разі втрати/крадіжки/компрометації ППК, компрометації ПІН-коду/CVC2-коду Держателю необхідно негайно звернутись за телефонами, вказаними в п.20 розділу I Правил користування ППК та заблокувати ППК. У разі звернення за вказаними телефонами Держатель повинен надати ідентифікаційну інформацію: прізвище, ім'я, ім'я по-батькові, дату народження, слово-пароль, назвати тип ППК (до якої платіжної системи належить ППК-Металкарт чи МПС), ідентифікаційний код та паспортні дані, назву Клієнта-власника Рахунку. Знання повного номеру ППК або останніх її чотирьох цифр прискорить операцію блокування.

2. Банк після телефонного повідомлення Держателем про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду та/або у разі подання заяви Держателя на блокування ППК, та/або у разі надходження будь-якого повідомлення до Банку від третьої особи щодо знаходження загубленої ППК, та/або надходження від Клієнта паперового Стоп-листа негайно здійснює блокування вказаної/их ППК. Після блокування ППК здійснення операцій з нею, які потребують авторизації, стане неможливим: на авторизаційний запит Банк надасть відмову.

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

4. Про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, 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 ППК. Банк залишає за собою право надати отриману інформацію у розпорядження правоохоронних органів для вжиття необхідних заходів.

5. Держатель (довірена особа) повинен сповістити Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду. Банк не несе відповідальності за неповідомлення Держателем Клієнта про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду та викладані цим суперечки. Після отримання повідомлення Банком від Клієнта/Держателя про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, компрометацію ПІН-коду/ CVC2-коду, Клієнт протягом 15 календарних днів несе майнову відповідальність за операціями без авторизаційного запиту.

6. Відновлення користування Рахунком з використанням ППК після втрати/крадіжки/компрометації ППК, компрометації ПІН-коду/CVC2-коду можливе після отримання Банком необхідних документів та письмової заяви Клієнта на випуск нової ППК.

7. У разі несвоєчасного повідомлення про втрату/крадіжку/компрометацію ППК, компрометацію ПІН-коду/CVC2-коду вся відповідальність за незаконне використання ППК/ПІН-коду/CVC2-коду покладається на Держателя.

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

9. У випадку необхідності зупинення дії будь-якої з ППК Держателів у зв'язку з припиненням або тимчасовим зупиненням повноважень її Держателя, Клієнт надає до Банку Стоп-лист, в якому зазначає номера ППК, ідентифікаційні дані Держателів, назву Клієнта, строки блокування. Розблокування тимчасово заблокованих ППК здійснюється тільки за заявою Клієнта. ППК з постійним строком блокування повинні бути повернуті Клієнтом/Держателем до Банку для анулювання.

10. У разі втрати або крадіжки ППК за кордоном та неможливості зв'язатися за телефонами, вказаними в п.20 розділу I Правил користування ППК, 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 ППК, найменування Банку). Оператор у найкоротший строк перенаправляє повідомлення Держателя до Банку з метою блокування ним ППК. Після отримання інформації від центру інформаційної підтримки клієнтів платіжної системи про втрату/крадіжку ППК Банк в найкоротший технічно можливий строк блокує таку ППК.

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

1. Не повідомляти інформацію про ППК 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 ППК, 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 з метою збереження конфіденційності персональних даних ППК та/або інформації про Рахунок.

Якщо операція здійснюється за допомогою чужого комп'ютера – після завершення всіх розрахунків необхідно переконатися, що персональні дані ППК/Рахунку, інша інформація не збереглися в пам'яті даного комп'ютера, а саме: необхідно повторно відкрити «сторінку продавця», на якій здійснювалась оплата товару.

5. Встановити на свій комп'ютер антивірусне програмне забезпечення і регулярно здійснювати його оновлення, що захистить комп'ютер від проникнення неліцензійного програмного забезпечення (вірусів).

VI. Прикінцеві положення

1. У випадку незгоди Клієнта з виписками за операціями (наявність спірних транзакцій), здійсненими за Рахунком, Клієнт подає відповідну заяву встановленого зразка через уповноваженого співробітника відділення Банку. Термін подання претензії - протягом 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 Комісії Банку з службових розслідувань в системі обслуговування платіжних карток 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 ППК Банк інформує Держателя/Клієнта по телефону про необхідність блокування ППК та про необхідність звернення Клієнта до Банку для випуску нової ППК внаслідок її компрометації.

3. Банк має право відмовити у випуску ППК (у тому числі ППК 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).

5. Використання ППК 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 ППК, 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 ППК в протизаконних цілях, в тому числі для придбання товарів чи послуг, що заборонені законодавством країни, в якій здійснюється операція з використанням ППК.

6. Правила користування ППК є загальними та можуть бути змінені або доповнені. Банк інформує Клієнта про внесення змін до Правил користування ППК за 30 календарних днів до набрання такими змінами чинності, шляхом розміщення даної інформації на сайті Банку в мережі Інтернет: www.mbank.com.ua та у приміщенні Банку на дошці оголошень, або в місці укладання Договору. Інші умови користування ППК визначаються відповідно до Договору та Типових умов до Договору. Правила користування ППК, Договір, Типові умови до Договору, Тарифи та зміни до перелічених документів оприлюднюються на сайті Банку в мережі Інтернет: 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 ППК, 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.

ПОГОДЖЕНО:

Директор ДОД	Касіян Н.І.
Начальник ДКБ	Дуднік К.С.
Начальник ПЦ	Мазіна І.Ю.
Начальник УІБ	Курінной О.Д.
Начальник УЦБО	Жерепа В.В.
Начальник ЮУ	Срьомін Я.С.