



## Правила користування електронним платіжним засобом (пластиковою платіжною картою) платіжної системи "Металкарт" (діють з "08" травня 2014 р.)

У Правилах користування електронним платіжним засобом (пластиковою платіжною картою (далі-ППК)) платіжної системи "Металкарт" (далі - Правила користування ППК) 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 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 унеможливає 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.

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

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

**Клієнт** – фізична особа, з якою укладається Договір, та яка на законних підставах використовує ППК для виконання операцій за Рахунком.

**Платіжна система "Металкарт"** – 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, та передбачає здійснення платіжних операцій з використанням електронних платіжних засобів, а саме пластикової платіжної картки "Металкарт".

**Пластикові платіжна картка "Металкарт"** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з Рахунку Клієнта, отримання коштів у готівковій формі, а також здійснення інших операцій, передбачених Договором.

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

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

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

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

**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)** – документ Банку, який визначає перелік та вартість послуг Банку та затверджується Тарифним комітетом Банку або Комітетом управління активами та пасивами. 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. Порядок видачі та використання ППК

1. ППК Клієнту видаються на підставі Договору та Заяви на отримання пластикової платіжної картки.
2. Для отримання ППК Клієнт (довірена особа) повинен надати документи, необхідні для проведення ідентифікації.
3. Банк, на підставі наданих Клієнтом документів, випускає ППК на ім'я Клієнта (його довірених осіб) та надає йому в користування. Всі ППК, які видані Клієнту та його довіреним особам, є виключною власністю Банку.
4. Клієнт зобов'язаний використовувати ППК відповідно до вимог чинного законодавства України, Правил користування ППК, Договору, Типових умов, Тарифів та не допускати використання ППК особами, які не мають на це законного права або повноважень.
5. Для забезпечення безпеки Рахунку та надійності виконання фінансових операцій із застосуванням ППК Клієнт обирає тільки йому відомий ПІН-код шляхом введення його в касі Банку на спеціальній ПІН-клавіатурі при отриманні ППК. У подальшому за власним бажанням Клієнт має змогу змінювати ПІН-код у касах Банку (вартість послуги сплачується згідно Тарифів).
6. ППК приймається у всіх касах та банкоматах Банку та дозволяє отримати готівкові кошти з Рахунку.
7. При отриманні готівки через банкомат або в касі Банку Клієнту необхідно ввести правильний ПІН-код. У випадку неправильного введення в банкоматі ПІН-коду, банкомат запропонує ввести ПІН-код ще раз. В разі триразового невправного введення ПІН-коду ППК буде заблоковано. Розблокування ППК здійснюється за письмовою заявою Клієнта.
8. При вилученні ППК (через технічний збій в роботі банкомату; у випадку, коли Клієнт забув ППК в картоприймачі тощо) Клієнт має звернутися до Банку, маючи при собі документи, що дають змогу встановити особу Клієнта, подати відповідну заяву про блокування ППК та отримати інформацію щодо вмовірного терміну вилучення ППК із банкомату.
9. У разі видачі банкоматом невправної суми коштів Клієнт повинен повідомити про це Банк шляхом подання заяви 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 ППК.

**10.** При необхідності отримання великої суми коштів, 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.

**11.** У разі виникнення будь-яких нестандартних ситуацій під час використання ППК Клієнт 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.

**12.** Відповідно до вимог чинного законодавства Банк має право за окремим рішенням уповноваженого органу управління Банку встановлювати ліміт з отримання готівки з використанням ППК на добу та обмеження на граничну суму перерахування грошових коштів з використанням ППК на добу. Клієнт має право за 30 календарних днів звернутися до Банку з письмовою заявою для встановлення Банком іншого ліміту з отримання готівки та/або обмеження на граничну суму перерахування грошових коштів з використанням ППК.

## **II. Строк дії ППК**

**1.** ППК платіжної системи “Металкарт” видається Банком строком на 10 років. ППК, що використовується Клієнтом (його довіреними особами) для операцій за Рахунками типу “Пенсійний” та “Соціальний”, видається Банком строком на 1 рік. Строк дії ППК довірених осіб для операцій за іншими Рахунками відповідає строку дії довіреності. Строк дії ППК припиняється о 24:00 годині останнього дня місяця року, вказаного на лицьовій стороні ППК. Після закінчення строку дії Клієнт (довірена особа) повинен повернути ППК до Банку протягом 10 банківських днів.

**2.** По закінченні строку дії ППК Клієнт повертає ППК до Банку, а Банк здійснює надання нових ППК Клієнту за умови подання ним необхідних документів для переоформлення ППК, Заяви на отримання пластикової платіжної картки та оплати вартості послуги відповідно до Тарифів Банку.

**3.** Використання ППК, 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 ППК не була отримана Клієнтом (довіреною особою), Банк має право знищити таку ППК. У цьому випадку Клієнт може ініціювати випуск нової ППК (вартість послуги сплачується відповідно до Тарифів Банку).

**5.** Клієнт зобов'язаний повернути до Банку всі ППК Клієнта та його довірених осіб після припинення строку їх дії, а також у разі припинення строку дії Договору в день закриття Рахунку. У разі втрати чи неповернення Банку ППК Клієнт сплачує Банку штраф відповідно до Тарифів Банку.

**6.** Банк припиняє дію ППК після надходження відомостей про смерть Клієнта або у відповідності до п.4.1.4 -4.1.5 Типових умов.

## **III. Заходи безпеки при користуванні ППК**

З метою запобігання несанкціонованого використання ППК та попередження пов'язаних з цим збитків Клієнт повинен дотримуватися наступних правил:

**1.** При отриманні ППК Клієнт зобов'язаний поставити свій особистий підпис (кульковою ручкою) на зворотній стороні ППК на смузді для підпису.

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

**3.** При отриманні готівки в касі Банку Клієнту необхідно надати касиру ППК та ввести ПІН-код на спеціальній ПІН-клавіатурі. У такому випадку Клієнт повинен ввести ПІН-код самостійно, не повідомляючи його касиру. У разі необхідності Клієнт має змогу змінювати ПІН-код шляхом звернення до каси Банку (вартість послуги сплачується відповідно до Тарифів Банку).

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

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

**6.** При отриманні коштів через банкомат переконайтесь 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.

**7.** Вводити 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.

**8.** 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.

**9.** Відмовитися від використання банкомату, який працює некоректно (наприклад, довгий час перебуває в режимі очікування, перезавантажується, змінює характер операцій без команди Клієнта). 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 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 переконайтесь у тому, що ППК 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 ППК, підозру на несанкціоноване використання ППК або її реквізитів, а також про те, що ПІН-код став відомий іншій особі, за телефонами (061)212-17-40, (061)228-78-04, 0 (800)30-10-38 та заблокувати ППК.

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

**13.** Зберігати документи, що підтверджують факт здійснення операції з використанням ППК до моменту відображення відповідних

операцій у 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 ППК.

**15.** Оберігати ППК від пошкоджень та втрати, не піддавати ППК дії електромагнітного випромінювання (не тримати її поруч з мобільними телефонами, магнітами, побутовою, відео-/аудіотехнікою тощо), впливу високих температур та агресивних середовищ.

Банк не несе відповідальності перед Клієнтом та будь-якими третіми особами за збитки, заподіяні в результаті втрати Клієнтом чи довіреною особою ППК, розголошення ПІН-коду або вчинення ними інших дій, що призвели до цих збитків.

#### **IV. Втрата, блокування ППК, відновлення користування ППК**

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

**2.** Банк після телефонного повідомлення Клієнтом про втрату/крадіжку/компрометацію ППК або ПІН-коду та/або у разі подання заяви Клієнта на блокування ППК, та/або у разі надходження будь-якого повідомлення до Банку від третьої особи щодо знаходження загубленої ППК, а також у випадках, передбачених законодавством України, у т.ч. законодавством у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, негайно здійснює блокування вказаної/их ППК шляхом внесення її/їх до електронного стоп-списку. Після блокування ППК здійснення операцій з нею, які потребують авторизації, стане неможливим: на авторизаційний запит Банк надасть відмову.

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

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

**5.** Банк не несе відповідальності за неповідомлення Клієнтом про втрату/крадіжку/компрометацію ППК або ПІН-коду та викликані цим суперечки.

**6.** У разі підозри Банку щодо ймовірної компрометації ППК Банк має інформувати Клієнта за телефоном про необхідність блокування ППК та про необхідність звернення Клієнта до Банку для випуску нової ППК внаслідок її компрометації.

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

**8.** У разі несвоєчасного повідомлення про втрату/крадіжку/компрометацію ППК або ПІН-коду вся відповідальність за незаконне використання ППК/ПІН-коду покладається на Клієнта.

**9.** 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.

**10.** У випадку необхідності зупинення дії ППК довірених осіб Клієнта, Клієнт надає до Банку Заяву на припинення дії довіреності, на підставі якої ППК довірених осіб буде заблоковано Банком. Тимчасове блокування ППК довірених осіб здійснюється на підставі заяви Клієнта або його довірених осіб щодо блокування ППК. Розблокування тимчасово заблокованих ППК довірених осіб здійснюється за заявою Клієнта або його довірених осіб. У випадку припинення дії ППК, вони мають бути повернуті до Банку для анулювання.

#### **V. Прикінцеві положення**

**1.** У випадку незгоди Клієнта з виписками за операціями (наявність спірних транзакцій), здійсненими за Рахунком, Клієнт подає відповідну заяву встановленого Банком зразка до розгляду управління інформаційної безпеки Банку за адресою: м.Запоріжжя, пр.Металургів, 30 безпосередньо або через уповноваженого співробітника відділення Банку. Термін подання претензії не повинен перевищувати 120 днів від дати проведення операції. Банк зобов'язаний розглядати заяви Клієнта, що стосуються використання ППК або незавершеного переказу, ініційованого з її допомогою, спірної транзакції. Строк проведення Банком розслідування складає 10 банківських днів з моменту подачі заяви Клієнта (строк може бути змінено за Рішенням Комісії Банку зі службових розслідувань у 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 ППК Банк інформує Клієнта за телефоном 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 здійснювати вилучення ППК Клієнта (довіреної особи) при виявленні пошкоджень, які впливають на її використання, або у випадку виявлення факту використання ППК або реквізитів ППК третьою особою.

**5.** Клієнт має право здійснювати всі необхідні дії, пов'язані із втратою, блокуванням ППК, відновленням користування ППК відповідно до Правил користування ППК.

**6.** Банк має право заблокувати, припинити або призупинити дію ППК, а також вилучити ППК, у разі здійснення Клієнтом фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, та/або ухилення Клієнта від проведення ідентифікації, та/або наявності у Банку сумнівів щодо законного користування ППК або реквізитів ППК Клієнтом (довіреною особою), та/або збільшення ризику неплатоспроможності Клієнта виконати своє зобов'язання перед Банком щодо сплати кредиту та процентів за ним, за наявності заборгованості Клієнта перед Банком за Договором.

Банк попереджає Клієнта (довірену особу) про блокування, припинення або призупинення дії, вилучення ППК письмово або шляхом телефонного дзвінка, або шляхом відправлення текстового повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта.

Право використовувати ППК може бути призупинене або припинене Банком в разі порушення Клієнтом (довіреною

особою) умов використання ППК відповідно до Договору, Типових умов та Правил користування ППК. Призупинення або припинення права Клієнта (довіреної особи) використовувати ППК не припиняє зобов'язань Сторін, що виникли до часу призупинення або припинення зазначеного права.

7. 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.

8. Клієнт за допомогою ППК має змогу виконувати наступні дії:

- поповнювати Рахунок через каси Банку;
- отримувати готівку з Рахунку в касах Банку та через банкомати;
- перерахувати кошти зі своїх Рахунків на інші власні рахунки та рахунки інших осіб;
- отримувати виписки за своїми рахунками;
- одержувати заробітну плату та інші платежі, що надішли на рахунок безготівковим шляхом;
- одержувати пенсії та грошову допомогу;
- здійснювати зі своїх рахунків платежі за послуги юридичних осіб,
- здійснювати переказ коштів в гривні через мережу захищених Інтернет-ресурсів Банку (банківська система дистанційного обслуговування) з метою зарахування коштів на рахунок отримувача.

9. Використання ППК з метою, що не відповідає чинному законодавству України, забороняється. Забороняється використання ППК для підприємницької та інвестиційної діяльності. У випадку виявлення Банком факту незаконного чи несанкціонованого використання ППК, а також порушення Клієнтом умов Договору, Банк залишає за собою право надання інформації до правоохоронних органів згідно зі встановленим чинним законодавством України порядком.

10. 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: <http://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: <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 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.