

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

рішенням Правління  
АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»  
від 15 квітня 2020 року № 15/04-1

## **ПРАВИЛА**

**надання комплексних банківських послуг  
юридичним особам та фізичним особам-підприємцям  
в АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»**

**Київ**

## ЗМІСТ

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	3
1. ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ .....	3
2. ПРЕДМЕТ ПРАВИЛ .....	7
3. ДОГОВОРИ ПОСЛУГ .....	7
4. ОПРИЛЮДЕННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН І ДОПОВНЕНЬ ДО ПРАВИЛ .....	9
5. ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДАЮТЬСЯ КЛІЄНТОМ. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ .....	10
6. ТАРИФИ І РОЗРАХУНКИ МІЖ СТОРОНАМИ .....	12
7. ДОГОВІРНЕ ТА ПРИМУСОВЕ СПИСАННЯ .....	14
8. ЗАПЕВНЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ .....	15
9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН .....	15
10. ЗБЕРЕЖЕННЯ БАНКІВСЬКОЇ ТАЄМНИЦІ, РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО КЛІЄНТА, ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ .....	17
11. ВИРШЕННЯ СПОРІВ .....	18
12. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ .....	19
РОЗДІЛ II. УМОВИ НАДАННЯ КОМПЛЕКСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ .....	20
1. НАДАННЯ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ «КЛІЄНТ-ІНТЕРНЕТ-БАНК» .....	20
1.1. Надання доступу до системи .....	20
1.2. Електронний документ, удосконалений електронний підпис та засоби отримання одноразових паролів .....	21
1.3. Порядок здійснення обслуговування .....	23
1.4. Заходи інформаційної безпеки .....	28
РОЗДІЛ III. ІНШІ УМОВИ .....	29

# РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

## 1. ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Поняття та визначення, що вживаються у тексті цих Правил надання комплексних банківських послуг юридичним особам та фізичним особам-підприємцям в АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (надалі – Правила), договорах про надання послуг, які укладаються відповідно до Правил та/або додатках до таких договорів та/або додатках до Правил, вживаються у значенні, наданому їм у цьому розділі Правил, якщо інше прямо не передбачено в інших розділах Правил та/або договорах про надання послуг, які укладаються відповідно до Правил, та/або додатках до Правил.

Зазначені нижче поняття та визначення вживаються в наступних значеннях:

**Аварійний пароль** – значення (набір символів), повідомлене Банком Клієнту за зверненням останнього, необхідне для початку процедури відновлення Особистого робочого ключа.

**Автентифікація** – процедура ідентифікації Користувача Системи засобами Системи шляхом перевірки достовірності Логіна, пароля тощо. Автентифікація Користувача виконується для надання доступу до Системи та/або здійснення операцій в Системі.

**Авторизація в Системі** – процедура підтвердження визначених дій Клієнта (Користувача) в Системі, яка в доповнення до Автентифікації (Логін, пароль) передбачає застосування Користувачем ЕП (Однофакторна авторизація), а в деяких випадках ЕП та Одноразового коду (Двофакторна авторизація).

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ».

**Банківська послуга** – послуга, що надається Банком відповідно до Договору послуг.

**Верифікація Клієнта** - встановлення (підтвердження) Банком відповідності особи Клієнта (Довіреної особи) у його присутності отриманим від нього ідентифікаційним даним.

**Виписка** – інформація у паперовій або електронній формі, що надається Банком Клієнту, у якій відображено стан Рахунку Клієнта та/або проведені по ньому операції.

**Відкритий ключ** – параметр криптографічного алгоритму перевірки ЕП, доступний Банку.

**Генерація (Перегенерація) Особистого робочого ключа** – процес створення нового Особистого робочого ключа ЕП Підписувача.

**Довірена особа** – особа, яка уповноважена на здійснення дій від імені Клієнта, повноваження якої підтверджені довіреністю та/або іншим, передбаченим законодавством документом.

**Договір послуг** – договір Банку і Клієнта про отримання Клієнтом Банківських послуг на умовах, визначених в Правилах, Тарифах, а також в підписаних Банком і Клієнтом Стандартних формах документів.

**Електронний документ** або ЕД - документ, інформацію в якому подано в електронній формі, що включає необхідні реквізити. Електронний документ може бути створено, передано, збережено, оброблено і перетворено у візуальну форму подання. Перелік Електронних документів, обмін якими може здійснюватися із використанням Системи, міститься в документації до Системи.

**Електронний розрахунковий документ** або ЕРД – Електронний документ, на підставі якого здійснюються банківські розрахункові операції.

**Електронний підпис або ЕП** – електронні дані, які додаються Підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. У

правовідносинах між Сторонами, які виникають на підставі цих Правил, може використовуватися Удосконалений ЕП або Кваліфікований ЕП.

**Закон FATCA або Foreign account tax compliance act** – Закон Сполучених Штатів Америки «Про податкові вимоги до іноземних рахунків».

**Зарплатний проект** – відносини між Клієнтом, Банком та Учасниками Зарплатного проекту щодо надання Банком послуг по зарахуванню та виплаті заробітної плати та інших виплат через рахунки, відкриті Учасникам Зарплатного проекту. До інших виплат належать стипендії, премії, доплати, надбавки, винагороди, матеріальні виплати, гарантійні і компенсаційні виплати, які здійснюються Клієнтом на користь Учасників Зарплатного проекту.

**Засіб отримання одноразових кодів** – визначений Клієнтом у відповідній Стандартній формі документів номер мобільного телефону Користувача, на який надсилаються Одноразові коди.

**Зведена відомість** – документ, що подається Клієнтом в паперовому (електронному) вигляді в межах обслуговування Зарплатного проекту, який містить інформацію щодо сум коштів до зарахування на рахунки Учасників Зарплатного проекту.

**Кваліфікований електронний підпис** (надалі – **Кваліфікований ЕП**) - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

**Клієнт** – юридична особа або фізична особа-підприємець, а також іноземне представництво, нерезидент-інвестор (крім фізичної особи) в значенні, наведеному в Інструкції про порядок відкриття і закриття рахунків клієнтів банків та кореспондентських рахунків банків - резидентів і нерезидентів, затвердженої постановою Правління НБУ від 12 листопада 2003 р. № 492 (у редакції постанови Правління НБУ від 01.04.2019 р. № 56) (далі – Інструкція 492), якій (-ому) надається Банківська послуга на підставі Договору послуг.

**Ключове слово** – визначене Користувачем значення (набір символів), яке у випадку потреби використовується для ідентифікації Користувача при зверненні в Контакт-центр.

**Контакт-центр** - підрозділ Банку, працівники якого забезпечують цілодобову підтримку Клієнтів через канали електронного зв'язку, а також за дорученням Клієнта здійснюють окремі операції. Звернення в Контакт-центр здійснюється за номерами телефонів, що зазначені на Інтернет-сторінці Банку.

**Компрометація Особистого робочого ключа** – будь-яка подія та/або дія, що призвела або може призвести до несанкціонованого використання Особистого робочого ключа.

**Комерційний курс** – комерційний курс Банку для внутрішніх конвертаційних операцій Банку.

**Користувач Системи** або **Користувач** – Клієнт (фізична особа-підприємець) або визначена Клієнтом (юридичною особою або фізичною особою-підприємцем) фізична особа, якому/якій згідно з Правилами надається/надано доступ до Системи.

**Крос-курс** – співвідношення між двома валютами, яке визначається на підставі їх курсу щодо третьої валюти.

**Валютний ринок України** або **ВРУ** – сукупність відносин у сфері торгівлі валютними цінностями в Україні:

- між суб'єктами валютного ринку України (далі - суб'єкти ринку);
- між суб'єктами ринку та їх клієнтами (включаючи банки-нерезиденти);
- між суб'єктами ринку і НБУ, а також між НБУ і його клієнтами.

**НБУ** – Національний банк України.

**Несанкціоноване використання Особистого робочого ключа** – використання Особистого робочого ключа іншою ніж Підписувач (не уповноваженою) особою.

**Несанкціонований доступ до Системи** – будь-яке незаконне втручання в роботу Системи зі сторони третьої не уповноваженої особи, в тому числі (але не виключно) шляхом Компрометації Особистого робочого ключа.

**Одноразовий код / One-time password (надалі – OTP)** – чотирьохзначний код (чотири символи), згенерований спеціалізованими засобами, дійсний для підтвердження тільки однієї операції в Системі. Одноразові коди надсилаються Користувачу у вигляді SMS-повідомлення на визначений ним номер мобільного телефону (при використанні послуги iFOBS.SMSConfirmation). Одноразові коди використовуються один раз при підтвердженні проведення операцій або дій в Системі, які вимагають підтвердження Одноразовим кодом (наприклад, операції переказу коштів тощо).

**Операційний день** – частина робочого дня Банку, протягом якої приймаються документи на переказ і документи на відкликання та можна, за наявності технічної можливості, здійснити їх обробку, передачу та виконання. Тривалість Операційного дня встановлюється Банком самостійно та закріплюється у внутрішніх нормативних актах Банку.

**Операційний час** – частина Операційного дня Банку, протягом якої приймаються документи на переказ і документи на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані Банком протягом цього ж робочого дня. Тривалість Операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється у внутрішніх нормативних актах Банку.

**Особистий робочий ключ** або **Ключ** – параметр криптографічного алгоритму формування Електронного підпису, доступний тільки Підписувачу.

**Персональний ідентифікатор** або **Логін** – створений Банком набір символів, який ідентифікує Користувача для роботи в Системі.

**Підписувач** – Користувач або уповноважений представник Банку, який на законних підставах володіє Особистим робочим ключем та накладає Електронний підпис під час створення Електронного документа від імені Клієнта або Банку. З метою використання Системи для проведення операцій по Рахунках Клієнта Клієнт зобов'язаний визначити як Підписувачів лише осіб, що включені в актуальний Перелік підписантів, які відповідно до законодавства України (установчих документів юридичних осіб – резидентів) мають право розпоряджатися Рахунками та і підписувати розрахункові документи за Рахунками, доступ до яких надається через Систему.

**Рахунок** – це поточний або вкладний рахунок (в значеннях, наведених в Інструкції 492), відкритий Клієнту в Банку на умовах та в порядку, визначеному Договором послуг, надалі - Поточний рахунок та Вкладний рахунок відповідно. Поточний та/або Вкладний рахунок, надалі - Рахунок Клієнта.

**Робоче місце** – технічний електронний пристрій, з якого здійснюватимуться чи здійснюються дії Користувачів в Системі.

**Сертифікат Відкритого ключа** – документ, виданий підрозділом Банку, що здійснює функції центру сертифікації Ключів, який засвідчує чинність і належність Відкритого ключа Підписувачу.

**Сертифікація** – процедура засвідчення чинності Відкритого ключа шляхом формування Сертифіката Відкритого ключа.

**Система** – система дистанційного обслуговування «Клієнт-Інтернет-Банк («iFOBS»)), що є програмним комплексом, який забезпечує можливість віддаленої роботи Клієнта з Банком із використанням мережі Інтернет та каналів зв'язку із корпоративною мережею Банку. Система призначена для створення, пересилання та обробки Електронних документів, а також обміну іншою інформацією через канали зв'язку в електронній формі.

Система дозволяє Користувачам працювати в режимі on-line через браузер (надалі – «BIS ONLINE») без встановлення на Робочому місці будь-яких модулів Системи і в режимах

off-line та on-line з використанням окремого модуля (надалі – WIN32), який інсталюється на Робочому місці Користувача.

**Стандартні форми документів** – шаблони документів, шляхом заповнення та підписання яких Клієнтом та/або Банком укладаються Договори послуг та/або надаються конкретні Банківські послуги в межах Договорів послуг. Стандартні форми документів можуть підписуватися:

- обома Сторонами (зокрема, у випадках погодження Сторонами надання Банком Клієнту Банківських послуг згідно з умовами Договорів послуг);

- лише Клієнтом або Банком, у випадках, передбачених Правилами.

Стандартні форми документів розміщуються на Інтернет-сторінці Банку [www.bisbank.com.ua](http://www.bisbank.com.ua) (надалі – Інтернет-сторінка Банку) та/або в загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку. Стандартні форми документів є невід’ємною частиною цих Правил.

**Статуси ЕД** – статуси, які може набувати ЕД в Системі при ініціюванні та здійсненні Користувачем дій в Системі.

**Сторони** – Клієнт та Банк.

**Тарифи** – вартісні параметри Банківських послуг, а також штрафні санкції та інші вартісні параметри обслуговування Клієнтів, в тому числі процентні ставки, які нараховуються на залишки коштів на Рахунках Клієнта.

**Тарифний пакет** – чітко визначений перелік Банківських послуг для Клієнтів на визначених умовах та за визначеною вартістю.

**Удосконалений електронний підпис** (надалі – **Удосконалений ЕП**) - електронний підпис, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов’язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов’язаного з Підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію Підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов’язаний цей електронний підпис.

**Учасник Зарплатного проекту** – фізична особа, яка перебуває в трудових (цивільно-правових) відносинах з Клієнтом та має відкритий в Банку поточний рахунок, на який систематично поступають кошти від Клієнта в межах обслуговування Зарплатного проекту.

**Фіксована IP-адреса** – це послуга з доступу Клієнта до Системи тільки з тих Робочих місць Клієнта, які мають вказану Клієнтом фіксовану IP-адресу. Доступ до Системи з комп’ютерів, які мають іншу, ніж вказана Клієнтом IP-адреса, блокується.

**eSalary** – функціональність частини Системи, яка дозволяє створювати і опрацьовувати Зведені відомості Клієнта.

**iFOBS.Cards** – частина функціональності Системи, яка забезпечує відображення в Системі банківських карток, виданих Банком до Рахунків Клієнта, та дозволяє Клієнту (Користувачам) проводити певні операції з ними.

**iFOBS.SMS.Confirmation** – послуга, яка забезпечує здійснення Авторизації в Системі певних дій Користувача шляхом введення Одноразового коду підтвердження, отриманого від Банку Користувачем за допомогою SMS-повідомлення.

**Законодавство з принципом екстратериторіальності** – нормативно-правові акти США, Європейського Союзу та інших країн світу, а також розпорядчі документи ООН та/або інших міжнародних організацій, рішення яких є обов’язковими для виконання на території України.

## **2. ПРЕДМЕТ ПРАВИЛ**

2.1. Правила є системою оприлюднених умов, які регулюють надання Банком Клієнтам Банківських послуг.

2.2. Відповідно до Договору послуг та Правил Банком можуть надаватися Клієнту наступні види Банківських послуг:

- дистанційне обслуговування за допомогою Системи.

2.2.1. До дати введення Системи у промислову експлуатацію обслуговування Клієнта здійснюється у тестовому режимі з метою ознайомлення Клієнта з інтерфейсом та функціоналом Системи. Під час обслуговування у тестовому режимі для Клієнта може бути частково недоступний функціонал Системи (наприклад, але не виключно, подання до Банку ЕРД). Про дату введення Системи у промислову експлуатацію Банк повідомляє Клієнта шляхом публікації відповідного оголошення на Інтернет-сторінці Банку та/або розміщення відповідного оголошення у загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку та/або через Систему.

2.2.2. Сторони підтверджують свою згоду з тим, що з дати введення Системи в промислову експлуатацію припиняють дію всі договори про розрахункове обслуговування за допомогою інших систем дистанційного обслуговування окрім Системи, укладені між Сторонами до дати введення Системи в промислову експлуатацію.

2.3. Правила не регулюють відносини між Банком та Клієнтом щодо надання Банком Клієнту інших Банківських послуг, окрім зазначених у п.2.2 Глави 2 Розділу I Правил.

2.4. У випадках, якщо для надання Банківської послуги Клієнт згідно з цими Правилами, Договором послуг або законодавством України має подати певний документ або інформацію, то отримати таку Банківську послугу Клієнт може при умові їх надання Банку.

## **3. ДОГОВОРИ ПОСЛУГ**

3.1. Договір послуг укладається шляхом підписання Клієнтом та Банком, а у випадках, що впливають з Правил, - лише Клієнтом, відповідної/відповідних Стандартних форм документів.

3.2. При укладенні між Банком та Клієнтом Договору послуг, положення Правил, Тарифів вважаються включеними до Договору послуг у якості його невід'ємної частини та становлять його умови. Зазначені умови є типовими умовами (ст. 630 Цивільного кодексу України) Договорів послуг, за винятком умов, щодо яких в Правилах визначено, що вони можуть бути погоджені Сторонами з відхиленням від умов, встановлених Правилами та/або Тарифами та/або Стандартними формами документів.

3.3. Договори послуг є договорами приєднання (ст. 634 Цивільного кодексу України). Банк вправі відмовити Клієнту в укладенні Договору послуг, якщо Клієнт пропонує Банку укласти такий Договір послуг на умовах, відмінних від визначених цими Правилами, Тарифами та/або Стандартними формами документів, а також в інших випадках, якщо це впливає з Правил чи законодавства.

3.4. Фактом укладення Договору послуг Клієнт засвідчує, що на момент такого укладення Клієнт ознайомився з усіма положеннями Правил, Тарифами, а також іншими документами, інформацією, які розміщені на Інтернет-сторінці Банку та з урахуванням яких надаються Банківські послуги, повністю розуміє їхній зміст та беззастережно погоджується з ними.

3.5. При укладенні Договору послуг Клієнт приймає на себе всі обов'язки та набуває всіх прав, передбачених Правилами, так само як і Банк бере на себе всі обов'язки та набуває всіх прав, передбачених Правилами.

3.6. Кожен з Договорів послуг становить правочин, зміст якого викладений в кількох документах включно з підписаними Сторонами чи Стороною Стандартними формами документів, Правилами, Тарифами.

3.7. Якщо для отримання Банківських послуг на підставі Договорів послуг необхідним є надання Клієнтом додаткових заяв, розпоряджень тощо, то Клієнт надає такі документи, оформлені з дотриманням вимог законодавства України та з використанням Стандартних форм документів (якщо такі наявні). При невиконанні Клієнтом цього обов'язку Банк вправі відмовити Клієнту в наданні відповідної Банківської послуги.

3.8. Умови надання Банківських послуг можуть бути різними для різних груп Клієнтів (група відповідного сегменту бізнесу), які встановлюються Банком, виходячи з ознак, що характеризують Клієнта, визначених внутрішніми правилами Банку. Такі умови встановлюються Банком самостійно.

3.9. Отримання Клієнтом Банківських послуг можливе на підставі:

3.9.1. укладення Сторонами Договорів послуг, передбачених Правилами;

3.9.2. подання Клієнтом Банку та, якщо це вимагається Правилами та/або Стандартними формами документів, погодження Банком заяви/заяв, розпоряджень тощо згідно зі Стандартними формами документів.

3.10. Зобов'язання та вимоги Банку та Клієнта за Договорами послуг, в тому числі які виникли на підставі Правил, Тарифів тощо, припиняють свою дію з підстав, визначених законодавством України та Договорами послуг.

3.11. Договори послуг припиняють свою дію з підстав, визначених законодавством України, Правилами, Тарифами та/або за письмовою згодою Клієнта та Банку. У випадках та в порядку, передбачених законодавством України та/або Договором послуг, дія Договору послуг може бути припинена в односторонньому порядку Клієнтом або Банком. Ініціювання Клієнтом припинення Договору послуг можливе лише при наданні до Банку всіх необхідних документів з метою припинення відповідних правовідносин та за умови відсутності заборгованості Клієнта щодо оплати послуг, наданих Банком.

3.12. Будь-які зобов'язання Сторін, що виникли під час дії Договору послуг та є невиконаними після припинення його дії (розірвання), підлягають належному виконанню на умовах, визначених таким Договором послуг. Припинення дії Договору послуг (його розірвання) також, якщо інше письмово не погоджене Сторонами, не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час його дії.

3.13. Договір послуг може бути припинено за ініціативою Банку:

- у випадках, визначених п.п. 5.8, 5.9 Глави 5 Розділу I даних Правил;
- у випадку, якщо Клієнт веде ризикову діяльність, зокрема, але не обмежуючись, проводить операції, проведення яких через Банк, на думку Банку, призводить або може призвести до порушення норм законодавства України та/або Законодавства з принципом екстратериторіальності та/або міжнародних санкцій, в тому числі щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- у випадку, якщо Клієнт веде ризикову діяльність, зокрема, але не обмежуючись, співпрацює та/або має у своїй структурі та/або іншим чином пов'язаний з особами, співпраця та/або будь-який зв'язок з якими, на думку Банку, призводить або може призвести до порушення норм законодавства України та/або Законодавства з принципом екстратериторіальності та/або міжнародних санкцій, в тому числі щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;



– у випадку наявності чи можливості настання будь-якої події, результату або обставини відносно Клієнта чи здійснюваних Клієнтом операцій, що, на думку Банку, має або може мати негативний вплив для Банку, в тому числі, але не обмежуючись, призводить або може призвести до матеріальних збитків та/або негативно впливати на репутацію Банку та/або призводить або може призвести до будь-яких інших негативних наслідків для Банку;

– в інших випадках, передбачених законодавством України та/або Правилами та/або Договором послуг, та/або у разі порушення Клієнтом умов Договору послуг.

3.14. Банк вправі припинити Договір послуг (повністю або у відповідній частині) та закрити Рахунок/Рахунки, що обслуговуються за таким Договором послуг, у випадках, визначених п. 3.13 Глави 3 Розділу I Правил, та в інших випадках, визначених Правилами, Договором послуг та/або законодавством України, в тому числі, шляхом письмового повідомлення Банком Клієнта про розірвання Договору послуг (повністю або в частині). В разі розірвання Банком Договору послуг шляхом письмового повідомлення Клієнта Договір послуг вважається розірваним Банком з дати, зазначеної Банком у відповідному письмовому повідомленні про розірвання, але не раніше 11 (одинадцятого) календарного дня від дати відправлення такого письмового повідомлення Клієнту.

При цьому:

3.15.1. Сторони домовились, що повідомлення Банку про розірвання Договору послуг має бути надіслане Клієнту в письмовій (електронній) формі на останню належно повідомлену Клієнтом Банку адресу та/або (для електронного повідомлення) електронну адресу Клієнта.

3.15.2. В разі розірвання Банком Договору шляхом письмового повідомлення Клієнта, як визначено в п. 3.14 Глави 3 Розділу I Правил, Банк не зобов'язаний обґрунтовувати чи додатково пояснювати Клієнту обставини чи підстави розірвання, достатнім є лише посилання на пункт Правил, Договору послуг та/або статтю (чи пункт) нормативно-правового акту, яким передбачено право Банку розірвати Договір послуг та/або припинити правовідносини (відмовитися від правовідносин тощо) за Договором послуг.

#### **4. ОПРИЛЮДЕННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН І ДОПОВНЕНЬ ДО ПРАВИЛ**

4.1. Оприлюднення Правил із метою ознайомлення Клієнтів з їх змістом здійснюється Банком шляхом розміщення тексту Правил на Інтернет-сторінці Банку та/або в загальнодоступних відділень Банку та/або через Систему.

4.2. Банк має право ініціювати внесення змін та/або доповнень до Правил. Банк ініціює внесення змін та/або доповнень до Правил шляхом публікації таких змін та/або доповнень на Інтернет-сторінці Банку та/або розміщення оголошень про такі зміни та/або доповнення у загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку та/або через Систему (для Клієнтів, які є користувачами Системи) не менш, ніж за 10 (десять) календарних днів до моменту введення змін та/або доповнень в дію, а щодо змін та/або доповнень до Стандартних форм документів – не менш ніж за день до моменту введення в дію змінених та/або доповнених Стандартних форм документів.

4.3. Якщо до оголошеної Банком дати введення в дію запропонованих Банком змін та/або доповнень до Правил до Банку не надійшло письмове повідомлення про відмову від Банківської послуги/Договору послуг з посиланням на причину відмови на зміни та/або доповнення до Правил та/або Клієнт не вчинив інших необхідних дій відповідно до вимог Правил або законодавства України, такі зміни та/або доповнення вважаються прийнятими Клієнтом.

4.4. Клієнт надає письмове повідомлення про відмову від Банківської послуги/Договору послуг у зв'язку із внесенням змін та/або доповнень до Правил виключно у відділення Банку, яке здійснює безпосереднє обслуговування такого Клієнта. В разі надання письмового повідомлення про відмову від Банківської послуги/Договору послуг у

зв'язку із внесенням змін та/або доповнень до Правил не у відділення Банку, яке здійснює безпосереднє обслуговування такого Клієнта, таке повідомлення вважається неналежно вчиненим, крім випадків, якщо Банк взяв його до уваги як надане належно.

4.5. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує свою згоду на зазначений в даній Главі Правил порядок внесення змін та доповнень до Правил, інформування про це Клієнта та припинення отримання Банківської послуги/ припинення Договору послуг у разі незгоди зі змінами та/або доповненнями до Правил.

## **5. ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДАЮТЬСЯ КЛІЄНТОМ. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ**

5.1. Для отримання Банківських послуг за Договорами послуг Клієнт повинен надавати Банку документи та відомості, які відповідно до вимог законодавства України, Закону FATCA (якщо останній розповсюджується на Клієнта), а також внутрішніх нормативних документів Банку вимагатимуться Банком для надання таких Банківських послуг, а також для виконання Банком своїх обов'язків за такими Договорами послуг, для виконання Банком функцій податкового агента, агента валютного нагляду та суб'єкта первинного фінансового моніторингу, а також будь-які інші документи, що можуть вимагатися Банком. Дані документи, відомості мають бути чинними та достовірними.

5.2. Усі подані Клієнтом документи повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства України.

5.3. Банк має право витребувати, а Клієнт (особа, представник Клієнта) зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації, верифікації Клієнта, вивчення Клієнта, уточнення інформації про Клієнта, в тому числі дані, що дають змогу встановити кінцевого бенефіціарного власника (контролера) щодо кожної фізичної особи, якщо кілька фізичних осіб одночасно є кінцевими бенефіціарними власниками (контролерами) клієнта - юридичної особи., аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші передбачені законодавством документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

5.4. У разі, якщо Клієнт (особа, представник Клієнта) не надасть Банку документів і відомостей, необхідних для здійснення ідентифікації та/або верифікації (в тому числі встановлення ідентифікаційних даних кінцевих бенефіціарних власників (контролерів), аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, або ненадання Клієнтом (особою, представником клієнта) документів, необхідних Банку для виконання вимог чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Банку, або надання Клієнтом недостовірної, неправдивої інформації, або подання інформації з метою введення в оману Банку як суб'єкта первинного фінансового моніторингу, Банк має право відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) або від проведення фінансової операцій (надання послуг). Банк не несе відповідальності перед Клієнтом та/або перед будь-якою третьою особою стосовно наслідків відмови у встановленні ділових відносин.

Банк може відмовитися від виконання будь-якого наданого Клієнтом доручення, заяви тощо, якщо підписи на таких документах не відповідатимуть зразкам підписів, наданим до Банку, або в Банку є сумніви щодо дійсності документу.

Банк не несе відповідальності перед Клієнтом та/або перед будь-якою третьою особою стосовно наслідків відмови виконати вказані вище документи. Банк не відповідає за наслідки виконання будь-яких неправдивих, фальсифікованих або недійсних доручень, наказів, заяв та інших документів, отриманих від Клієнта, за винятком випадку, коли встановлено, що Банк

припустився помилки в перевірці таких документів навмисно, і така помилка спричинила вагомий негативний вплив на Клієнта.

5.5. У випадку зміни інформації, що надавалася Клієнтом до Банку, зокрема щодо кінцевих бенефіціарних власників (контролерів), установчих документів, власників часток статутного капіталу чи прав голосу, місцезнаходження, представників та їх повноважень, контактних даних тощо, Клієнт зобов'язаний, протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту внесення таких змін, надавати Банку відомості/оформлені належним чином відповідні документи, що підтверджують дані зміни та заповнити Опитувальний лист відповідно до внесених змін.

5.6. У разі, якщо Клієнт має статус податкового резидента США, він зобов'язаний до укладення Договору послуг надати до Банку форму W-9 із зазначенням ідентифікаційного номера платника податків США.

5.7. Фактом укладення Договору послуг Клієнт засвідчує надання ним беззастережної згоди на:

- а. збирання інформації про особу Клієнта та його фінансовий стан у третіх осіб, в тому числі тих, які пов'язані із Клієнтом;
- б. розкриття відомостей, які стосуються Клієнта та згідно з законодавством України відносяться до банківської таємниці у випадках, передбачених чинним законодавством України;
- в. надання на вимогу Банку документів, необхідних для проведення уточнення інформації з приводу ідентифікації та вивчення Клієнта/Представника Клієнта, з метою дотримання вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму, фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- г. невідкладне надання до Банку інформації про зміну свого податкового статусу. У випадку набуття Клієнтом статусу податкового резидента США Клієнт зобов'язаний негайно надати до Банку форму W-9 із зазначенням ідентифікаційного номера платника податків США;
- д. надання на вимогу Банку інформації та документів щодо власного податкового статусу, заповнених/оформлених відповідно до вимог податкової служби США за формами W-8 або W-9, з метою належного виконання вимог Закону FATCA.

5.8. Фактом укладення Договору послуг Банк та Клієнт погоджують, що Банк може припинити визначені Договором послуг правовідносини, якщо є підстави вважати, що фінансова операція (-ї) Клієнта пов'язана (-ї) з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, або фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення, а також у випадку неможливості проведення ідентифікації та верифікації Клієнта (в тому числі його Довіреної особи) відповідно до чинного законодавства України, у тому числі в разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей для з'ясування суті його діяльності, фінансового стану чи умисного надання неправдивих відомостей або встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику легалізації (відмивання) доходів.

5.9. Фактом укладення Договору послуг Банк та Клієнт погоджують, що Банк вправі розірвати ділові відносини в односторонньому порядку, якщо:

- а. здійснення ідентифікації та/або Верифікації Клієнта (представника Клієнта) (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити реальних кінцевих бенефіціарних власників (контролерів) є неможливим або якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;

- б. встановлено факт подання Клієнтом під час здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта (поглибленої перевірки) недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Банку;
- в. встановлено факт здійснення Клієнтом ризикової діяльності;
- г. встановлено факт підробки документів;
- д. Встановлено факт подання клієнтом не правдивої інформації про себе;
- е. **встановлено факт розбіжності між відомостями про кінцевих бенефіціарних власників клієнта**, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР), та інформацією про кінцевих бенефіціарних власників, отриманою Банком в результаті здійснення належної перевірки клієнта;
- ж. **встановлено факт простроченої ідентифікації та відсутність операцій протягом року.**

5.10. Фактом укладення Договору послуг Банк та Клієнт погоджують, що Банк вправі зупиняти операції, якщо:

- а. такі фінансові операції можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, або фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення відповідно до вимог законодавства України;
- б. фінансова операція здійснюється від імені або в інтересах особи, щодо якої застосовано відповідні обмежувальні заходи (санкції) згідно з Законом України «Про санкції».

## **6. ТАРИФИ І РОЗРАХУНКИ МІЖ СТОРОНАМИ**

6.1. Розрахунки за Банківськими послугами здійснюються згідно з Тарифами, що діють на дату надання Банківської послуги.

6.2. Тарифи на Банківські послуги (в тому числі розміри, строки (терміни) та порядок їх сплати/утримання тощо) визначаються Банком самостійно.

6.3. Тарифи Банку публікуються на Інтернет-сторінці Банку та/або розміщуються в загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку.

6.4. Розрахунки між Сторонами здійснюються на підставі діючих Договорів послуг.

6.5. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує приєднання до цих Правил, а також Клієнт підтверджує, що він ознайомлений та згоден з діючими Тарифами.

6.6. Банк має право в будь-який час самостійно встановлювати та змінювати Тарифи в порядку, визначеному цими Правилами, за винятком випадків, передбачених цими Правилами.

6.7. Банк не пізніше, ніж за 10 (десять) календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться нові Тарифи/зміни до діючих Тарифів оприлюднює повідомлення про таку зміну в загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку та/або на Інтернет-сторінці та/або через Систему. Крім того, Банк залишає за собою право застосовувати інші способи повідомлення Клієнта щодо встановлення/зміни Тарифів.

6.8. У випадку непогодження зі зміною діючих та/або введенням нових Тарифів Клієнт, до оголошеної Банком дати введення в дію змін/доповнень до Тарифів, вправі відмовитися від Банківської послуги/Договору послуг, письмово повідомивши про це Банк і вчинивши інші дії відповідно до вимог Правил або законодавства України.

6.9. Ненадходження до оголошеної Банком дати введення в дію нових Тарифів від Клієнта письмового повідомлення про відмову від Банківської послуги/Договору послуг з

посиланням (як на причину) на зміну Тарифів та/або не вчинення Клієнтом інших дій відповідно до вимог Правил або законодавства України вважається волевиявленням згоди Клієнта на таку зміну.

Клієнт надає своє письмове повідомлення про відмову від Банківської послуги/Договору послуг у зв'язку із незгодою зі зміною/доповненням Тарифів виключно до відділення Банку, яке здійснює безпосереднє обслуговування такого Клієнта. В разі надання відповідного письмового повідомлення не до відділення Банку, яке здійснює безпосереднє обслуговування такого Клієнта, така відмова вважається неналежно вчиненою, крім випадків, якщо Банк взяв її до уваги як надану належно.

6.10. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує свою згоду на зазначений в даній Главі Правил порядок зміни діючих та/або введення нових Тарифів, інформування про це Клієнта та припинення отримання Банківської послуги/ припинення Договору послуг в разі незгоди зі змінами та/або доповненнями до Тарифів.

6.11. Клієнт зобов'язується забезпечити наявність грошових коштів на своїх Рахунках у сумі, достатній для здійснення оплати наданих Банком Банківських послуг за Договорами послуг або забезпечити своєчасну сплату винагороди Банку за Банківські послуги іншим чином.

6.12. Клієнт доручає Банку самостійно утримувати належну йому винагороду згідно з Тарифами шляхом договірної списання коштів зі своїх Рахунків Клієнта та/або з коштів, належних до зарахування Клієнту, шляхом зменшення на відповідну суму (за умови укладення відповідних Договорів послуг).

6.13. У випадку недостатності коштів на Рахунку для проведення Клієнтом операції і сплати належної Банку винагороди за її проведення Банк вправі відмовити в здійсненні операції/наданні Банківської послуги та/або Банк вправі списати/утримати в будь-який інший спосіб з доступних активів Клієнта суму винагороди Банку за проведення такої операції та/або будь-якої іншої заборгованості Клієнта перед Банком.

6.14. Винагорода Банку за надання Банківських послуг та інші належні з Клієнта платежі сплачуються Клієнтом/утримуються Банком в національній валюті, якщо інше не передбачено Тарифами, підписаними Клієнтом та Банком договорами та/або Правилами.

6.15. Окрім сплати винагороди Банку за надання Банківських послуг Клієнт зобов'язаний:

- відшкодувати Банку витрати (включаючи витрати на оплату послуг третіх осіб, витрати, пов'язані зі з'ясуванням реквізитів тощо), понесені Банком у зв'язку із наданням Банківських послуг за відповідним Договором послуг;

- відшкодувати інші збитки, шкоду, сплатити неустойку в разі порушення зобов'язань Клієнта перед Банком.

6.16. Банк та Клієнт можуть за взаємною згодою узгодити цінові параметри Банківських послуг, порядок та умови їх сплати, які відрізняються від визначених діючими Тарифами, Правилами, Стандартними формами документів.

6.17. Фактом укладення Договору послуг Банк та Клієнт погоджують, що грошові зобов'язання Клієнта за Договором послуг можуть бути виконані третьою особою.

В разі звернення будь-якої третьої особи з метою виконання грошових зобов'язань Клієнта перед Банком за Договором послуг Банк приймає таке виконання, крім випадків, якщо це не можливо з об'єктивних причин або згідно з законодавством. Таке приймання виконання зобов'язань Банк здійснює в тому числі і у випадку, якщо Клієнтом не було попередньо повідомлено Банк про виконання грошового обов'язку Клієнта відповідною третьою особою.

6.18. Банківські послуги можуть надаватися Банком в межах та на умовах Тарифних пакетів, встановлених Тарифами.

6.19. Підставою для надання Банківських послуг на умовах обраного Клієнтом Тарифного пакету є відповідне волевиявлення Клієнта та Банку, відображене у відповідній Стандартній формі документів (заповненій та підписаній Сторонами).

6.20. Перелік Банківських послуг, що надаються в межах певного Тарифного пакету, їх обсяг, розмір та порядок оплати Клієнтом винагороди Банку, визначається Тарифами та Правилами.

## **7. ДОГОВІРНЕ ТА ПРИМУСОВЕ СПИСАННЯ**

7.1. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує, що ним уповноважено та безвідклично доручено Банку здійснювати договірне списання грошових коштів/банківських металів з будь-яких рахунків Клієнта, у т.ч. з Рахунків Клієнта, що відкриті та/або будуть відкриті ним у Банку, інших рахунків, що відкриті та/або будуть відкриті Клієнтом в інших банківських установах, реквізити яких зазначені та/або будуть зазначені у Договорах послуг, Стандартних формах документів та/або в будь-яких інших договорах, що укладені та/або будуть укладені між Клієнтом та Банком та/або договорах, стороною яких є Клієнт, у сумі, що не перевищує розмір грошових зобов'язань Клієнта перед Банком, які виникли на підставі Тарифів, Правил, Договорів послуг, Стандартних форм документів та/або будь-яких інших договорів, укладених та/або таких, що будуть укладені між Клієнтом та Банком, та/або договорах, за якими Банк є кредитором, а Клієнт боржником, або які виникли з інших підстав, визначених чинним законодавством, надалі - Грошові зобов'язання, термін чи останній день строку виконання яких настав, або виконання яких прострочено.

7.2. Списані в порядку договірної списання грошові кошти/банківські метали направляються Банком на виконання Грошових зобов'язань Клієнта перед Банком.

7.3. У випадку, якщо при договірному списанні Банком валюта грошових коштів/банківські метали на рахунках, зазначених у п. 7.1 цієї Глави Правил, є відмінною від валюти виконання Грошових зобов'язань, Клієнт уповноважує та безвідклично доручає Банку списати з цих рахунків грошові кошти/банківські метали в сумі, що не перевищує розміру Грошових зобов'язань Клієнта перед Банком на день такого списання, яка визначається з урахуванням комерційного курсу/крос-курсу, який Банк встановлює самостійно, виходячи з операцій, які здійснюються в цей день на Валютному ринку України, та вчинити усі необхідні правочини, необхідні для подальшої купівлі/продажу/обміну (конвертації) валюти на ВРУ за встановленим Банком курсом та направлення грошових коштів, отриманих від купівлі/продажу/обміну (конвертації) валюти/банківських металів на ВРУ, на виконання Грошових зобов'язань Клієнта перед Банком.

7.4. Банк, в порядку договірної списання, має право додатково списати з рахунків Клієнта, зазначених у п. 7.1 цієї Глави Правил, грошові кошти/банківські метали в сумі, необхідній для покриття всіх витрат, пов'язаних з купівлею/продажем/обміном (конвертацією) валюти/банківських металів на ВРУ (сплата комісій та інших платежів, передбачених чинним законодавством України, умовами здійснення торгів на ВРУ та Тарифами Банку).

7.5. Здійснення договірної списання та купівлі/продаж/обмін (конвертація) валюти/банківських металів, що передбачені цією Главою Правил, є правом, а не обов'язком Банку.

7.6. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує, що ним беззастережно та безвідклично уповноважено Банк на здійснення зарахування (взаємозаліку) будь-яких зустрічних вимог Банку, які Банк має стосовно Клієнта, проти будь-яких зобов'язань, які підлягають виконанню Банком на користь Клієнта, включаючи зобов'язання з повернення Банком коштів Клієнту з будь-яких Рахунків Клієнта.

7.7. Банк здійснює примусове списання коштів з Рахунків Клієнта у випадках, передбачених законами України, та в порядку, визначеному чинним законодавством.

## **8. ЗАПЕВНЕННЯ ТА ГАРАНТІЇ**

8.1. Фактом укладення Договору послуг Клієнт підтверджує та гарантує наступне:

8.1.1. Клієнт є особою, яка зареєстрована належним чином та діє у відповідності до вимог чинного законодавства України і має повне право укласти договори та відповідати за своїми зобов'язаннями.

8.1.2. Клієнтом виконано всі дії, необхідні, відповідно до вимог чинного законодавства України та його установчих документів, для укладення Договору послуг, від його імені при підписанні Договору послуг діє представник на підставі повноважень, оформлених належним чином, і ці Правила, Договір послуг не суперечать законодавчим та/або договірним обмеженням, що є обов'язковими для Клієнта, та не суперечать його установчим документам.

8.1.3. Умови Договору послуг не суперечать умовам укладених раніше та діючих правочинів Клієнта.

8.1.4. Зобов'язання за Договором послуг і його умови будуть дійсними і обов'язковими для Клієнта, а їх невиконання чи недотримання буде підставою та умовою його відповідальності.

8.1.5. Клієнт має належним чином оформлені установчі документи та всі дозволи, що необхідні для виконання Договору послуг. Ці документи є чинними.

8.1.6. Представлені Клієнтом у Банк усі документи не містять неправдивих відомостей, складені та/або отримані ним у порядку, що не суперечить вимогам чинного законодавства України, та є актуальними.

8.1.7. Надання Клієнтом неправдивих та/або неточних заяв та/або гарантій, вказаних у Правилах та/або підписаних Клієнтом Стандартних формах документів та/або інших документах є порушенням Договору послуг та підставою для відмови Банком в наданні Банківських послуг та/або розірвання Банком такого Договору послуг з відшкодуванням Клієнтом витрат та збитків Банку.

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

9.1. У випадку невиконання або неналежного виконання зобов'язань/умов за Договором послуг, Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України, Договору послуг, в тому числі Правил, або інших договорів.

9.2. За несвоєчасну оплату грошових зобов'язань, що випливають з Договору послуг, в тому числі належних з Клієнта відшкодувань, Клієнт, крім відшкодування збитків, сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми, що діяла в період, за який сплачується пеня, за кожен день прострочення виконання зобов'язання, якщо інше не передбачене Тарифами, Правилами, Договором послуг. Це положення поширюється на усі Договори послуг, що укладені між Банком та Клієнтом згідно з цими Правилами, якщо Договором послуг не встановлено інше.

9.3. Клієнт за неповернення протягом 3 (трьох) робочих днів після отримання від Банку повідомлення про помилково зараховані на Рахунок Клієнта кошти сплачує Банку пеню у розмірі 0,1 % від суми не повернутих своєчасно коштів, починаючи з дня належного для виконання отриманого повідомлення і до дня повернення суми/сум цих коштів Банку.

9.4. У разі застосування до Банку санкцій внаслідок помилкових або винних протиправних дій Клієнта, Користувачів, Підписувачів чи інших службових, уповноважених тощо осіб Клієнта, Клієнт зобов'язується відшкодувати всі понесені Банком збитки, пов'язані з цим у повному обсязі.

9.5. Відповідальність за достовірність інформації, вказаної Клієнтом та/або Користувачами, Підписувачами чи іншими службовими, уповноваженими тощо особами Клієнта в документах, наданих для отримання Банківських послуг, покладається на Клієнта.

9.6. За несвоєчасне чи неправильне списання з Рахунку Клієнта коштів з вини Банку, а також за несвоєчасне чи неправильне зарахування з вини Банку сум, які належать Клієнту, Банк сплачує Клієнту пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми, що діяла в період, за який сплачується пеня, за умови виконання Клієнтом вимог, визначених Договором послуг, в тому числі Правилами.

9.7. Банк не несе відповідальності за виплати грошей по загубленому чи викраденому чеку, здійснені до моменту отримання Банком письмового повідомлення Клієнта про це.

9.8. Банк не несе відповідальності за кошти Клієнта та подальший їх рух після списання з Рахунку.

9.9. Банк не несе відповідальності за достовірність змісту розрахункових документів, що надходять для виконання операцій по Рахунку (-ах).

9.10. Банк не несе відповідальності за списання коштів з Рахунку на підставі правильно оформленого ЕД, який засвідчений чинними Удосконаленим ЕП Підписувача та Одноразовим кодом (при замовленні такої послуги Клієнтом).

9.11. Банк не несе відповідальності за несвоєчасний обмін інформацією та неможливість передачі ЕД та/або SMS-повідомлення, неналежну передачу ЕД та/або SMS-повідомлення внаслідок:

- неможливості доступу Клієнта (Користувача) до мережі Інтернет та інших каналів зв'язку;
- неналежного функціонування апаратного та програмного забезпечення, що застосовується для роботи в Системі, яке надане не Банком або знаходиться поза компетенцією Банку (в тому числі збоїв або особливостей роботи програмно-технічних комплексів, інтернет-провайдерів та операторів мобільного зв'язку);
- неналежного антивірусного та мережевого захисту Робочого місця;
- несправностей та дефектів обладнання та його неправильного використання;
- відсутності електроенергії;
- інших подій, які знаходяться поза компетенцією чи контролем Банку.

9.12. Банк не несе відповідальності за втрату Користувачами Удосконалених ЕП та паролів до них, засобів отримання Одноразових кодів, Логінів та паролів для роботи із Системою, або передачу цієї інформації Користувачем будь-якій особі, а також за несвоєчасне оновлення Користувачами Удосконалених ЕП та паролів до них при зміні осіб, які мають відповідні повноваження (в тому числі втрати ними повноважень).

9.13. Банк не несе відповідальності:

- за спотворення змісту SMS-повідомлень, що надсилаються оператором мобільного зв'язку на мобільний телефон Клієнта, Користувача тощо;
- за інформацію, яка передається у вигляді SMS-повідомлень по незахищених каналах зв'язку та може стати відомою третім особам;
- за несвоєчасну доставку SMS-повідомлень Клієнту, Користувачу тощо операторами мобільного зв'язку.

9.14. Банк не несе відповідальності за збитки, завдані Клієнту чи третім особам внаслідок несанкціонованого доступу до Системи, в тому числі (але не виключно) внаслідок Компрометації Особистого робочого ключа.



9.15. Банк не несе відповідальності за збитки, завдані Клієнту чи третім особам, у випадку недотримання Клієнтом та Користувачами заходів інформаційної безпеки, визначених Правилами, а також викладених на Інтернет-сторінці Банку.

9.16. Банк не несе відповідальності за прострочення виконання чи невиконання ЕД, а також за збитки, завдані таким простроченням чи невиконанням, у випадку невиконання Клієнтом обов'язку щодо контролю Статусів ЕД та/або якщо при відсутності зміни Статусу ЕД в Системі з поточного на бажаний для Клієнта, останній не здійснив негайно (у цей же банківський день до закінчення Операційного часу) всіх необхідних заходів щодо ініціювання, здійснення відповідної операції (подання до Банку необхідних документів звичайним способом у паперовій формі тощо).

9.17. Банк не відповідає за збитки, прямі або непрямі, які несе Клієнт в результаті використання або неможливості використання Системи.

9.18. Банк звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого з положень Договору послуг у разі зміни чинного законодавства України чи прийняття нових законів або інших нормативно-правових актів, в тому числі нормативних актів НБУ, які змінюють чи припиняють відносини, що регулюються Договором послуг.

9.19. Банк не несе відповідальності за ненадання Банківських послуг Клієнту в разі відмови в наданні Банківських послуг, якщо право Банку на таку відмову впливає з Договору послуг, Правил, Стандартних форм документів тощо.

9.20. Банк звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання будь-якого з положень Договору послуг у разі зміни чинного законодавства України чи прийняття нових законів або інших нормативно-правових актів, в тому числі нормативних актів НБУ, які змінюють чи припиняють відносини, що регулюються Договором послуг.

9.21. Додаткові умови щодо відповідальності Сторін можуть бути обумовлені в інших главах Правил, Тарифах та/або в Стандартних формах документів.

## **10. ЗБЕРЕЖЕННЯ БАНКІВСЬКОЇ ТАЄМНИЦІ, РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО КЛІЄНТА, ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

10.1. Банк зобов'язується забезпечувати збереження відомостей, які згідно з вимогами чинного законодавства України, визнаються банківською таємницею, та не розголошувати третім особам інформацію про Клієнта, яка складає банківську таємницю, за винятком випадків, передбачених Правилами, випадків надання такої інформації приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів, а також у випадках надання такої інформації в порядку та в обсязі, визначених чинним законодавством України, чи коли розкриття банківської таємниці необхідне Банку для захисту його прав та інтересів та/або забезпечення надання послуг Банком. Банк має право розкривати інформацію про Вкладника, що містить банківську таємницю, у т.ч. персональні дані Вкладника, для податкової служби США (IRS) відповідно до Закону FATCA. Клієнт підтверджує право Банку на розкриття банківської таємниці у випадках, передбачених цим пунктом.

10.2. Клієнт фактом укладення Договору послуг (підписанням будь-якої Стандартної форми документів) також надає згоду Банку:

– звертатися з/за інформацією про Клієнта (в тому числі, але не виключно щодо його майнового та фінансового стану) до третіх осіб, які пов'язані з Клієнтом відносинами корпоративної участі, господарськими, цивільними чи трудовими відносинами, а також отримувати вказану інформацію від вказаних осіб;

– збирати, зберігати, використовувати та поширювати інформацію про Клієнта через бюро кредитних історій відповідно до чинного законодавства України;

– повідомляти/надавати банкам-нерезидентам, що мають кореспондентські відносини з Банком та через які здійснюються фінансові операції Клієнта, запитувану такими банками-нерезидентами інформацію та/або копії документів щодо ідентифікації Клієнта (документів і відомостей, необхідних для з'ясування особи Клієнта, суті його діяльності та фінансового стану тощо) та/або щодо суті здійснюваної Клієнтом фінансової операції, яку обслуговує такий банк-нерезидент.

10.3. Фактом укладення Договору послуг (підписанням будь-якої Стандартної форми документів) Клієнт надає згоду Банку на обробку його персональних даних, які подаються останнім до Банку згідно з вимогами чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку з метою забезпечення реалізації взаємовідносин між Сторонами щодо цивільно-правових, адміністративно-правових, податкових та інших відносин у сфері банківської діяльності.

10.4. Фактом укладення Договору послуг Клієнт гарантує Банкові, що при передачі Клієнтом Банкові персональних даних фізичних осіб, які містяться в підписаних Клієнтом/представником Клієнта Стандартних формах документів та будь-яких інших наданих Клієнтом Банку документах, були дотримані вимоги законодавства України щодо захисту персональних даних, в тому числі щодо отримання згоди на обробку персональних даних таких фізичних осіб. Клієнт зобов'язується самостійно повідомляти таких фізичних осіб про передачу їх персональних даних Банкові, в тому числі про мету передачі, склад та зміст персональних даних, переданих Банку, а також про порядок реалізації ними прав, визначених Законом України «Про захист персональних даних».

## **11. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

11.1. Спори між Банком та Клієнтом стосовно Договору послуг вирішуватимуться шляхом переговорів.

11.2. Спори, що виникають в ході виконання зобов'язань Сторін щодо використання Системи, вирішуються із обов'язковим застосуванням досудового порядку врегулювання спору, визначеного Господарським процесуальним кодексом України.

11.2.1. Сторони обумовили, що при досудовому розгляді спорів, пов'язаних з використанням Системи, Сторони зобов'язані провести технічну експертизу в наступному порядку:

11.2.1.1. Клієнт, в разі наявності скарг до послуг Банку в частині роботи з Системою, подає заяву/претензію до Банку. Заява/претензія Клієнта розглядається Банком з наданням відповіді в 30 (тридцяти) денний строк.

11.2.1.2. Банк зобов'язаний протягом 10 (десяти) робочих днів з дати отримання заяви/претензії Клієнта сформувати узгоджувальну комісію для розгляду заяви/претензії. До складу комісії на вимогу Клієнта може бути включений представник Клієнта, а також, за необхідності, представники фірми-розробника програмного забезпечення Системи. Склад комісії не може перевищувати 5 (п'яти) осіб.

11.2.1.3. Результатом розгляду спірної ситуації узгоджувальною комісією є визначення дотримання Сторонами вимог Правил, документації до Системи та достовірності Удосконалених ЕП, якими підписані спірні ЕД.

11.2.1.4. Узгоджувальна комісія проводить розгляд заяви/претензії Клієнта. Такий розгляд заяви/претензії включає в себе наступні етапи:

- 1) проведення узгоджувальною комісією технічної експертизи ЕД, який засвідчено Удосконаленим ЕП Користувача, та на підставі якого Банком виконані операції за Рахунком, щодо яких Клієнтом подано заяву/претензію;

- 2) проведення технічної експертизи Відкритого ключа Удосконаленого ЕП Користувача узгоджувальною комісією, період дії та статус Відкритого ключа Удосконаленого ЕП Користувача та встановлення його належності Користувачу;
- 3) проведення узгоджувальною комісією технічної експертизи стосовно коректності Удосконаленого ЕП Користувача та накладення Удосконаленого ЕП на ЕД;
- 4) на основі даних технічної експертизи узгоджувальна комісія складає акт.

11.2.1.5. Банк несе відповідальність перед Клієнтом у разі, коли мала місце хоча б одна з наступних ситуацій:

- відсутність ЕД, переданого Клієнтом, на підставі якого було виконано операцію по Рахунку;
- Удосконалений ЕП Користувача в ЕД, на підставі якого було виконано операцію по Рахунку, є некоректним.

11.2.1.6. У разі, якщо за результатами технічної експертизи встановлено наявність ЕД в Системі, коректність Удосконаленого ЕП Користувача, належність Користувачу Клієнта Відкритого ключа Удосконаленого ЕП, Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за виконані операції по Рахунку.

11.3. У разі недосягнення згоди щодо будь-яких питань за Договором послуг, будь-яка зі Сторін вправі звернутися щодо розгляду цього питання до уповноваженого суду України. Спори Сторін підлягають вирішенню згідно з процесуальним правом України.

## **12. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

12.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання взятих на себе зобов'язань за відповідним Договором послуг у разі виникнення обставин непереборної сили (надалі – «Форс-мажор»), а саме: стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, військові дії, антитерористичні операції на відповідній території, терористичні акти, блокади, громадські заворушення, епідемії/пандемії, перебої та/або коливання в постачанні електроенергії, невиконання платежів, що сталися внаслідок збоїв/виходу з ладу у роботі системи електронних платежів НБУ, а також втручанням органів державної влади шляхом прийняття нормативно-правових актів та/або дій, що прямо чи побічно забороняють вказані в цих Правилах та відповідних Договорах послуг види діяльності та перешкоджають здійсненню Сторонами своїх функцій за відповідними Договорами послуг, що виникли після підписання відповідних Договорів послуг та не залежать від волевиявлення Сторін.

12.2. У випадку дії обставин Форс-мажор строки виконання зобов'язань за відповідними Договорами послуг продовжуються на строки дії обставин Форс-мажор. Після закінчення дії обставин Форс-мажор Сторони продовжують виконання зобов'язань за відповідними Договорами послуг, якщо ними не буде досягнуто згоди про інше.

12.3. Про настання обставин Форс-мажор потерпіла Сторона зобов'язана письмово повідомити іншу Сторону протягом 5 (п'яти) робочих днів із моменту виникнення/настання вказаних обставин. Сторони домовилися, що письмове повідомлення Клієнта про настання обставин Форс-мажор Банк здійснює шляхом розміщення відповідної інформації на Інтернет-сторінці Банку та/або розміщення відповідного оголошення у загальнодоступних місцях приміщень відділень Банку та/або через Систему.

12.4. Належним доказом існування обставин Форс-мажор є документ, виданий Торгово-промисловою палатою України або іншим компетентним органом. Дане положення не поширюється на загальновідомі факти (щодо яких є публікації у ЗМІ, офіційні документи державних органів тощо).

## РОЗДІЛ II. УМОВИ НАДАННЯ КОМПЛЕКСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

### 1. НАДАННЯ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ «КЛІЄНТ-ІНТЕРНЕТ-БАНК»

#### 1.1. НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО СИСТЕМИ

1.1.1. Клієнт у порядку, передбаченому Правилами, має можливість отримати доступ до Системи з метою надання йому послуг дистанційного розрахункового обслуговування Клієнта, послуг з розміщення та обслуговування банківських вкладів на підставі Електронних розрахункових документів Клієнта, надісланих через мережу Інтернет, а також обміну іншою інформацією в електронній формі через обрані Клієнтом канали зв'язку, з тих, які визначені Правилами.

1.1.2. Доступ до Системи надається за заявою/заявами Клієнта згідно Стандартних форм документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил). Надання Клієнту доступу до Системи здійснюється шляхом доступу до Системи визначених Клієнтом Користувачів.

1.1.3. Послуги дистанційного розрахункового обслуговування з використанням Системи полягають в забезпеченні можливості пересилання Клієнтом в Банк через мережу Інтернет Електронних розрахункових документів з накладеним на них Удосконаленим ЕП для здійснення Банком згідно з Правилами та Договором банківського рахунку розрахункових операцій по Рахунках (дистанційний, віддалений доступ).

1.1.4. Дії в Системі здійснюється Клієнтом (Користувачами) при умові Авторизації в Системі дій Користувача.

1.1.5. Додаткові послуги (Фіксованої IP-адреси, iFOBS.Cards, eSalary, інші) надаються лише в разі вибору їх Клієнтом у відповідній заяві згідно Стандартних форм документів (Додатки № 1.1., 1.2. та/або № 1.3. до Правил).

1.1.6. Віддалений доступ Користувачам Клієнта до Рахунків, надається на підставі даних та на обраних Клієнтом умовах, що зазначені у відповідній заяві/заявах Клієнта згідно зі Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2. та/або № 1.3. до Правил). Вибір способу Авторизації в Системі – Однофакторна авторизація чи Двофакторна авторизація, способу Двофакторної авторизації (iFOBS.SMSConfirmation) здійснюється за вибором Клієнта в заяві/заявах згідно з Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

1.1.7. Якщо інше не обумовлено в заявах Клієнта (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил), то Клієнту надається доступ через Систему до всіх Рахунків, які відкриті та будуть відкриті в майбутньому, в тому числі до Рахунків його відокремлених структурних підрозділів.

1.1.8. Для доступу до Системи використовуються канали зв'язку мережі загального доступу Інтернет, якщо інші канали зв'язку не обумовлені Сторонами; разом з тим, доступ до послуги iFOBS.SMSConfirmation здійснюється через мережі операторів мобільного зв'язку.

1.1.9. Протягом 10 (десяти) робочих днів від дати подання Клієнтом Банку відповідної заяви/заяв згідно зі Стандартними формами документів та, за потреби, інших документів, Клієнту (відповідним Користувачам) надаються первинні сертифікати Удосконаленого ЕП (надалі – **Первинні сертифікати**) та паролі до них, а також Логіни та паролі для роботи із Системою.

1.1.10. Передача імені Користувача (Логіна) та паролів відбувається шляхом надсилання SMS-повідомлень на вказаний в заяві/заявах Клієнта (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3., 1.4. та/або 1.5. до Правил) номер мобільного телефону Користувача, а Первинних

сертифікатів – e-mail повідомленням на вказану Клієнтом в заяві/заявах (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3., 1.4. та/або 1.5. до Правил) персональну скриньку Користувача.

1.1.11. Клієнт вправі інсталиувати WIN32 на Робоче місце та використовувати примірники цього модуля Системи відповідно до документації до Системи після отримання відповідних Первинних сертифікатів та паролів до них, а також Логінів та паролів для роботи із Системою, або працювати з Системою через «BIS ONLINE» без встановлення WIN32 на Робочому місці. Встановлення на Робоче місце WIN32 здійснюється Клієнтом самостійно з Інтернет-сторінки Банку.

1.1.12. Особисті робочі ключі мають визначений строк дії, після якого вони повинні бути регенеровані Користувачем. Система контролює закінчення строку дії Особистих робочих ключів, інформуючи Користувача протягом 14 (чотирнадцяти) останніх днів до дня планової регенерації.

У разі невиконання регенерації Користувачем Особистих робочих ключів протягом вищезгаданого строку, Удосконалені ЕП будуть простроченими і непридатними для використання.

1.1.13. Майнові авторські права на використання Системи, а також документації до неї належать Банку на підставі договору з розробником Системи та захищені чинним законодавством України. Клієнту (Користувачам) передається лише тимчасове право на використання Системи виключно в цілях, що зазначені в цих Правилах.

1.1.14. У разі припинення правовідносин щодо використання Системи з будь-яких причин Клієнт (Користувачі) втрачає право на використання Системи. При цьому Клієнт зобов'язаний знищити всі Удосконалені ЕП, паролі до них та всі інсталиовані Клієнтом на своєму обладнанні складові Системи. Невиконання цих умов є порушенням авторських прав Банку з усіма наслідками, передбаченими чинним законодавством України.

1.1.15. Сторони визнають, що як єдина шкала часу при роботі з Системою є київський час. Контрольним є час системних годинників апаратних засобів Банку.

## **1.2. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТ, УДОСКОНАЛЕНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДПИС ТА ЗАСОБИ ОТРИМАННЯ ОДНОРАЗОВИХ ПАРОЛІВ**

1.2.1. Клієнт може створювати у формі Електронних документів лише ті види документів, які дозволено програмно-технічними засобами Системи.

1.2.2. Електронними документами, які створюють для Сторін правові наслідки, є ЕРД або інші ЕД, які окремо обумовлені Сторонами, та на підставі яких здійснюються банківські операції. Інші ЕД, які хоч і створені та/або передані із використанням Системи із дотриманням вимог цих Правил, не створюють для Банку будь-яких наслідків і не вважаються Електронними документами.

1.2.3. Електронні документи повинні відповідати наступним вимогам:

- містити всі реквізити, передбачені чинним законодавством України або встановленими Банком правилами для таких форм документів;
- усі реквізити ЕД повинні бути заповнені відповідно до вимог чинного законодавства України, правил Банку та документації Системи;
- бути передані/прийняті до/від Банку засобами Системи.

1.2.4. Сторони визнають, що ЕД, які засвідчені шляхом накладення удосконаленого ЕП та, за необхідністю, Одноразовим кодом (ОТР), а також відповідають вимогам, визначеним законодавством та цими Правилами, мають юридичну силу документу на паперовому носії та є підставою для вчинення Банком відповідних дій.

1.2.5. Документи в електронній формі, які оформлені з порушенням встановлених Банком правил, вимог чинного законодавства України, вимог, передбачених Правилами та документацією до Системи, до виконання не приймаються.

1.2.6. Для здійснення операцій з використанням Системи по Рахунку Клієнта Підписувачі використовують два види удосконалених ЕП:

– удосконалений ЕП, що використовується особами, які згідно з актуальним Переліком підписантів до даного Рахунку, наданим Банку, наділені правом підпису типу «А»;

– удосконалений ЕП, що використовується особами, які згідно з актуальним Переліком підписантів до даного Рахунку, наданого Банку, наділені правом підпису типу «Б»;

ЕД, які Клієнт надсилає в Банк за допомогою Системи, повинні бути підписані Удосконаленим ЕП обох типів.

1.2.7. Крім Підписувачів доступ до Системи може надаватися іншим особам лише для перегляду стану Рахунків та підготовки проектів ЕД. Доступ таким особам (Користувачам) надається за заявою Клієнта відповідно до Стандартних форм документів (Додаток № 1.2. до Правил).

1.2.8. Якщо в наданому Банку актуальному Переліку підписантів до Рахунку Клієнта не передбачено особи, якій надано право другого підпису, то право використання Удосконаленого ЕП типу «Б» надається особі, яка має право першого підпису згідно з цим Переліком.

1.2.9. Набрання чинності Удосконаленого ЕП.

Первинний сертифікат Банк надсилає Користувачеві на вказану Клієнтом в заяві Клієнта (Додаток № 1.1. або 1.3. до Правил) персональну e-mail скриньку Користувача, а пароль до нього - на вказаний Клієнтом номер мобільного телефону Користувача. Первинний сертифікат вступає в дію після його надсилання Користувачеві. Пароль до Первинного сертифікату вводиться Користувачем самостійно. З цього моменту Сторони визнають юридичну еквівалентність документів в електронній формі з накладеним Удосконаленим ЕП та документів на паперовому носії, засвідчених належним чином.

1.2.10. Клієнт зобов'язаний забезпечити своєчасне (протягом 30 (тридцяти) днів) регенерації Користувачами Первинних сертифікатів на Ключі Удосконаленого ЕП та їх надсилання за допомогою Системи в Банк для авторизації (сертифікації). Крім того, Клієнт повинен забезпечити самостійне роздрукування з Системи звіту(-ів) «Інформація про відкриті ключі користувача (запит)» (хеш-функція Ключа Удосконалений ЕП Клієнта), засвідчення його (їх) підписом Підписувача, наділеного Удосконаленим ЕП типу «А» у відповідній заяві Клієнта на надання доступу до Системи, та надати цей звіт у Банк. Регеновані сертифікати Удосконаленого ЕП набувають чинності з моменту сертифікації їх Банком.

1.2.11. Порядок використання носіїв інформації та Удосконаленого ЕП регламентується документацією до Системи та є обов'язковим для Клієнта і Користувачів.

1.2.12. Клієнт несе відповідальність за всі операції, здійснені в Системі із використанням чинного Удосконаленого ЕП. У разі втрати чи підозри про те, що носій інформації з Удосконаленим ЕП та/або номер мобільного телефону, на який відповідно до умов Правил надсилається Одноразовий код, міг потрапити до сторонніх осіб, Клієнт зобов'язаний унеможливити проведення операцій за допомогою Системи і негайно повідомити Контакт-центр із використанням Ключового слова та одночасно письмово повідомити Банк (з'явившись у відділення Банку з документами, необхідними для ідентифікації особи). З моменту отримання повідомлення, Банк блокує роботу Клієнта в Системі. Банк надає Користувачу Аварійний пароль до Удосконаленого ЕП та/або Клієнт

письмово повідомляє Банк (з'явившись у відділення Банку з документами, необхідними для ідентифікації особи) новий номер мобільного телефону на який, відповідно до Правил надсилатимуться Одноразові коди. При цьому, відновлення можливості роботи Клієнта в Системі відбувається після подання Клієнтом Банку нових заяв щодо підключення до Системи згідно з встановленими Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

1.2.13. Удосконалений ЕП втрачає силу у наступних випадках:

- якщо вступає в дію новий Удосконалений ЕП;
- якщо Клієнт письмово повідомляє Банк про припинення правовідносин Клієнта і Банку щодо використання Системи;
- у випадку закінчення строку його дії;
- у випадку, зазначеному в пп. 1.2.12. п. 1.2. Глави 1 Розділу II Правил.

1.2.14. Відповідальність за достовірність оформлення ЕД та накладання Удосконаленого ЕП цілковито покладено на Клієнта. У разі виявлення фіктивності ЕД з накладеним Удосконаленим ЕП, збитки, заподіяні Клієнту, Банку або третім особам в результаті здійсненої операції за таким ЕД, підлягають відшкодуванню за рахунок особи, з вини якої було сформовано такий документ.

1.2.15. У разі зміни Підписувачів, Клієнт зобов'язаний негайно вилучити в таких осіб Удосконалений ЕП та повідомити про це Банк не пізніше, ніж у день настання таких змін шляхом оформлення заяви згідно з Стандартною формою документів (Додаток № 1.6. до Правил) та нових відповідних заяв на підключення Клієнта до Системи (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

### **1.3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1.3.1. Права Клієнта щодо доступу до Системи та здійснення операцій по Рахунках за допомогою Системи визначаються в заявах за Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 1.5. до Правил) та умовами Правил.

1.3.2. Права Клієнта (Користувачів) на здійснення операцій за Рахунком (-ами) засобами Системи поділяються на наступні категорії:

- «Перегляд» (в тому числі через SMS-повідомлення);
- «Платежі»;
- «Платежі в післяопераційний час»;
- «Платежі на майбутню дату»;
- «Робота з овердрафтом»;
- «Червоне сальдо»;
- «Підготовка платежів»;
- «Підготовка платежів в післяопераційний час»;
- «Підготовка платежів на майбутню дату».

1.3.3. Обсяг прав Клієнта складається з наступних повноважень:

- право розпорядження коштами на Рахунку шляхом подання Банку ЕРД;
- право ініціювати операції шляхом подання Банку ЕРД в межах кредитного ліміту по Рахунку Клієнта понад залишок коштів на Рахунку Клієнта;
- право формувати та надсилати Банку ЕРД на суму, що перевищує поточний залишок коштів на Рахунку Клієнта та залишок кредитного ліміту по даному Рахунку

Клієнта. Такі ЕРД виконуються Банком при надходженні коштів на Рахунок Клієнта в обсязі, достатньому для виконання таких ЕРД;

- право формувати ЕРД з датою його виконання в майбутньому;
- право формувати та надсилати Банку ЕРД в післяопераційний час. ЕРД, які надійшли після закінчення Операційного часу, виконуються Банком на наступний банківський день (якщо в документі не вказано пізнішої дати виконання). Банк може виконувати ЕРД, які надійшли після закінчення Операційного часу, в день їх надходження відповідно до встановлених у Банку правил і з оплатою згідно з Тарифами;
- право формувати та надсилати Банку інші ЕД.

1.3.4. При використанні «BIS ONLINE» (on-line канал доступу до Системи) ЕД може набувати наступні Статуси:

- «Введений» - створений і переданий в Банк Користувачем Системи ЕД;
- «Видалений» – видалений ЕД;
- «Не має підпису» – не має усіх необхідних підписів;
- «Прийнятий» – прийнятий Банком до виконання ЕД;
- «В обробці» – Система опрацьовує ЕД;
- «Відкладений» – ЕД відкладено Банком (наприклад, у тому разі, якщо необхідно перевірити певні реквізити або якщо ЕД не може бути оброблений протягом Операційного дня);
- «Потребує OTP-підтвердження» – ЕД потребує підтвердження Одноразовим кодом;
- «Відхилений» – ЕД не виконаний Банком з певних причин (неправильні реквізити, недостатньо коштів на Рахунку тощо);
- «Проведений» – виконаний Банком прийнятий ЕД;

При використанні WIN32, ЕД, в залежності від того, чи він відправлений в Банк, чи ще ні, може набувати наступні Статуси ЕД:

**а.** Статуси, яких набуває ЕД до відправки в Банк:

- «Введений» – створений користувачем Системи та ще не відправлений в Банк ЕД;
- «Готовий до відправлення» – введений ЕД, який має необхідні підписи у відповідності до налаштувань на Робочому місці та буде відправлений в Банк при наступній синхронізації;
- «Відкладений» – введений ЕД, який не буде відправлений до Банку без зміни його Статусу ЕД;
- «Змінено відправлений» – у відправлений ЕД було внесено зміни, потребує повторного відправлення в Банк;
- «Позначений на видалення» – в Банк буде відправлений запит на видалення. Якщо ЕД в Банку ще не прийняв стан, у якому його не можна змінювати, тоді він буде видалений. В іншому випадку, після синхронізації стан ЕД відновиться і документ не буде видалений;
- «Помилка» – у реквізитах виявлено помилку і ЕД не може бути відправлений в Банк.

**б.** Статус ЕД, яких набуває ЕД після його відправки в Банк:



- «Не всі підписи» – створений і відправлений в Банк документ, який має не всі необхідні підписи для його виконання Банком. Це можливо, якщо кількість підписів, необхідна для відправки в Банк, не збігається з кількістю підписів, необхідних для проведення ЕД, або при внесенні змін в ЕД не були проставлені всі підписи;
- «Обробляється банком» - відправлений в Банк ЕД, але ще не прийшло підтвердження про його доставку; недоступний для редагування;
- «Введений» – документ, відправлений в Банк і який має всі необхідні для його розгляду підписи;
- «Помилка при прийнятті Банком» – ЕД був збережений в Системі, але при його прийнятті виникла помилка;
- «Відправлений» – відправлений в Банк і прийнятий до обробки. Такий ЕД недоступний для редагування, але доступний для видалення;
- «Прийнятий» – прийнятий Банком до виконання введений документ;
- «Відкладений» – прийнятий, але з певних причин не виконаний Банком;
- «Проведений» – виконаний Банком прийнятий документ;
- «Відхилений» – документ не виконаний Банком з певних причин (неправильні реквізити, недостатньо коштів тощо).

1.3.5. При ініціюванні та здійсненні Клієнтом переказу (платежу) Банк виконує тільки ті ЕД Клієнта, які набули в Системі статус «Прийнятий». Клієнт зобов'язаний контролювати Статус ЕД в Системі та вчиняти необхідні згідно з документацією до Системи дії для зміни Статусу ЕД з поточного на бажаний. До набуття ЕД Клієнта статусу «Прийнятий» Банк не зобов'язаний його виконувати.

1.3.6. У випадку, якщо Клієнт у встановленому законодавством України порядку надає право розпорядчого підпису за Рахунком (в тому числі Рахунком структурного підрозділу Клієнта) в Банку іншим особам, ніж за рештою Рахунків, здійснення операцій з якими використовується Система, то Користувачами з правом здійснення розпорядження таким Рахунком за допомогою Системи Клієнт може визначити осіб лише з числа розпорядників такого Рахунку шляхом оформлення Клієнтом заяви за Стандартною формою документів (Додаток №1.3. до Правил). Банк вправі відмовити у виконанні зазначеної заяви без пояснення причин.

1.3.7. Клієнту надається право використання послуги Фіксована IP-адреса шляхом обрання цієї послуги при заповненні відповідних заяв за Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

1.3.8. Клієнт самостійно обирає спосіб Авторизації в Системі – Однофакторну авторизацію чи Двофакторну авторизацію, - та самостійно несе ризики, пов'язані з обраним способом Авторизації в Системі. Клієнту надається право вибору способу Двофакторної авторизації, яка полягає у використанні послуги iFOBS.SMSConfirmation для отримання Одноразових кодів підтвердження дій з метою додаткового уникнення ризиків при використанні Системи. Доступ до використання цієї послуги може бути надано Клієнту на підставі її обрання Клієнтом при заповненні заяв за Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

1.3.9. За наявності у Клієнта можливості самостійного роздрукування з Системи на паперових носіях розрахункових, платіжних або інших документів (виписок, платіжних доручень та інше) з графічним відтворенням електронних копій підпису посадової особи Банку, штамп/штампів Банку, такі роздруковані документи можуть використовуватися Клієнтом лише для його внутрішніх потреб і не можуть бути використані Клієнтом у відносинах з третіми особами в якості підтвердження здійснення банківських операцій. Графічне відтворення електронних копій підпису посадової особи Банку, штамп/штампів

Банку на зазначених документах є виключно додатковою ідентифікаційною ознакою Банку (надалі - додаткові ідентифікаційні дані).

Банк не несе відповідальності за використання Клієнтом роздрукованих з Системи документів, які містять додаткові ідентифікаційні дані, у відносинах з третіми особами.

1.3.10. При несплаті Клієнтом упродовж 60 (шістдесяти) днів після настання строку (терміну) платежу за послуги, надані Банком, Банк вправі блокувати Клієнту доступ до Системи. Розблокування доступу до Системи здійснюється після сплати Клієнтом заборгованості за послуги, надані Банком, оплати за повторне надання доступу Клієнту до Системи, у розмірі встановленому Тарифами, та підписання нових заяв на надання доступу Клієнту та його Користувачам до Системи згідно зі Стандартними формами документів (Додатки № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил).

1.3.11. **Банк зобов'язується:**

- 1.3.11.1. виконувати функції податкового агента в порядку та випадках, визначених чинним законодавством України;
  - 1.3.11.2. виконувати функції валютного нагляду в порядку, визначеному чинним законодавством України;
  - 1.3.11.3. надавати технічні консультації та безкоштовно поновлювати програмне забезпечення Системи;
  - 1.3.11.4. приймати від Клієнта ЕД, оформлені відповідно до Правил;
  - 1.3.11.5. виконувати розрахунки/операції на підставі ЕД у строк (термін), визначений чинним законодавством України, Правилами та оприлюдненими (у відділеннях Банку та/або на Інтернет-сторінці Банку та/або іншим чином) вимогами Банку;
  - 1.3.11.6. виконувати розрахунки/операції на підставі ЕД, отриманих від Клієнта, протягом встановленого Банком Операційного часу у цей же Операційний день;
  - 1.3.11.7. не проводити списання коштів з Рахунку Клієнта, якщо ЕД:
    - було передано від Клієнта без використання Системи;
    - створено без використання засобів Двофакторної авторизації за умови активації цієї послуги;
    - містить нечинний Удосконалений ЕП;
    - не було оформлено відповідно до встановленого порядку;
  - 1.3.11.8. надавати можливість Клієнту щоденно отримувати інформацію про сплачені, а також неприйняті до сплати ЕРД, які передані в Банк, інформацію про зарахування та списання коштів з Рахунків;
  - 1.3.11.9. надавати можливість Клієнту отримувати інформацію про обороти та залишки коштів на Рахунках, в тому числі (якщо це передбачено Правилами, Тарифами, документацією до Системи) у вигляді SMS-повідомлень через мережі операторів мобільного зв'язку на підставі заяви Клієнта за Стандартною формою документів (Додаток №1.4. до Правил);
  - 1.3.11.10. надавати Клієнту доступ до Системи лише за визначеною ним ІР-адресою в разі вибору Клієнтом згідно з Правилами послуги Фіксована ІР-адреса.
- 1.3.12. **Банк має право:**
- 1.3.12.1. не брати до виконання ЕД Клієнта, які не відповідають вимогам законодавства та Правил;

- 1.3.12.2. не брати до виконання ЕД Клієнта, у випадку неподання Клієнтом відомостей, необхідних для з'ясування суті операції у зв'язку зі здійсненням фінансового моніторингу або в інших випадках, визначених законодавством та/або Правилами та/або договорами між Банком та Клієнтом;
- 1.3.12.3. запроваджувати нові програмно-технічні і технологічні засоби, розроблені або придбані Банком з метою вдосконалення Системи;
- 1.3.12.4. контролювати виконання Клієнтом положень цих Правил, документації до Системи щодо правильності експлуатації Системи.
- 1.3.13. **Клієнт зобов'язаний:**
- 1.3.13.1. протягом 10 (десяти) робочих днів з дня отримання авторизаційних даних (імен Користувачів, паролів тощо) змінити:
- первинні сертифікати Удосконаленого ЕП та паролі до них (пароль кожен Користувач вводить самостійно);
  - пароль для роботи із Системою (пароль кожен Користувач вводить самостійно);
  - згенерувати запит на авторизацію Особистого (-их) робочого (-их) ключа (-ів);
- 1.3.13.2. за власні кошти обладнати Робоче місце/Робочі місця відповідно до технічних вимог для належної експлуатації Системи, забезпечити Робоче місце/Робочі місця каналами зв'язку з доступом до мережі Інтернет. Перелік вимог до технічного забезпечення міститься в документації до Системи, яка розміщена на Інтернет-сторінці Банку;
- 1.3.13.3. надавати в Банк ЕД з накладеними Удосконаленими ЕП посадових осіб Клієнта, яким надано право підпису таких документів;
- 1.3.13.4. формувати ЕРД тільки на підставі тих розрахункових документів, які не мають додатків (реєстрів чеків, реєстрів документів за акредитивом тощо), а також не формувати ЕРД на підставі платіжних вимог на примусове списання (стягнення) коштів;
- 1.3.13.5. передавати інформацію до Банку визначеними Правилами засобами та каналами передачі в електронному вигляді з використанням Системи;
- 1.3.13.6. своєчасно інформувати Банк про втрату Користувачами права на здійснення відповідних дій від імені Клієнта в Системі для внесення відповідних змін щодо доступу Клієнта (Користувачів) до Системи (в тому числі зміну осіб, включених до Картки з підписами). При необхідності своєчасно звертатися до відповідних служб Банку щодо негайного блокування роботи Користувачів в Системі;
- 1.3.13.7. своєчасно повідомляти Банк про зміни контактних даних (номер мобільного телефону, персональна e-mail адреса) Користувачів шляхом подання заяви/заяв за Стандартною формою документів (Додаток № 1.1., 1.2., 1.3. до Правил);
- 1.3.13.8. щоденно аналізувати всі повідомлення про прийняті і неприйняті Банком ЕД та іншу інформацію про стан Рахунку, та повідомляти Банк про випадки помилково зарахованих (перерахованих) коштів та інших виявлених невідповідностей;
- 1.3.13.9. при ініціюванні та здійсненні операції (переказу тощо) через Систему Клієнт зобов'язаний контролювати Статуси ЕД. У випадку відсутності зміни Статусу ЕД з поточного на бажаний та при потребі негайного здійснення операції, - вжити негайних (у цей же банківський день до закінчення Операційного часу)

заходів щодо ініціювання, здійснення відповідної операції шляхом подання до Банку необхідних документів звичайним способом у паперовій формі;

1.3.13.10. дотримуватися заходів інформаційної безпеки, визначених цими Правилами;

1.3.13.11. не здійснювати умисних дій, що можуть призвести до пошкодження чи помилок в роботі Системи;

1.3.13.12. використовувати один із способів Авторизації в Системі;

1.3.13.13. своєчасно проводити регенерацію Удосконаленого ЕП.

1.3.14. **Клієнт має право:**

1.3.13.14. обумовити унікальне слово (Ключове слово) для блокування/розблокування роботи Системи за зверненням в Контакт-центр;

1.3.13.15. самостійно проводити регенерацію Удосконаленого ЕП;

1.3.13.16. у випадку неможливості використання Системи з будь-яких причин здійснювати розрахунки звичайним способом відповідно до Правил та/або Стандартних форм документів.

1.3.15. Правовідносини Сторін щодо використання Системи припиняються у таких випадках:

– за письмовою згодою Сторін;

– за письмовою заявою однієї зі Сторін про їх припинення, поданою іншій Стороні не менш, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до запропонованої дати їх припинення;

– односторонньо Банком у випадку несанкціонованого використання Клієнтом Системи з наступним повідомленням Клієнта про це засобами Системи та/або SMS-повідомленням тощо;

– в інших випадках згідно з Правилами та чинним законодавством України.

#### **1.4. ЗАХОДИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ**

1.4.1. Клієнт зобов'язаний забезпечити безпечну роботу Системи, в тому числі дотримуватися наступних заходів інформаційної безпеки:

1.4.1.1. використовувати на Робочому місці тільки ліцензоване програмне забезпечення;

1.4.1.2. використовувати на Робочому місці засоби антивірусного захисту та регулярно їх оновлювати, використовувати ліцензоване антишпигунське програмне забезпечення, а також міжмережеві екрани (файрволи);

1.4.1.3. не здійснювати тиражування та використання Системи та документації до неї для інших цілей, ніж це передбачено цими Правилами;

1.4.1.4. забезпечити надійне збереження носія інформації з Удосконаленим ЕП. Зберігати носій інформації з Удосконаленим ЕП в умовах, що забезпечують його захист від несанкціонованого доступу не уповноважених третіх осіб, а також забезпечити доступність носія інформації з Удосконаленим ЕП виключно Користувачам та тільки під час роботи з Системою. Користувачам Клієнта заборонено передавати носій інформації з Удосконаленим ЕП іншим особам. Носій інформації з Удосконаленим ЕП має бути доступний тільки Користувачу. Спосіб зберігання носія інформації з Удосконаленим ЕП повинен унеможливити доступ до них будь-яких інших осіб та забезпечувати доступ до них Користувачу тільки в період їх використання під час роботи в Системі;

- 1.4.1.5. забезпечити збереження Одноразового коду таким чином, щоб виключити його використання не уповноваженими особами;
- 1.4.1.6. забезпечити обмежений доступ до Робочого місця, на якому встановлено модуль Системи або з якого відбувається доступ до Системи, виключно належно уповноваженим Користувачам;
- 1.4.1.7. не розголошувати конфіденційні відомості про Особисті робочі ключі (Логін, пароль тощо) третім (не уповноваженим) особам;
- 1.4.1.8. не зберігати Особисті робочі ключі, в тому числі паролі до них, на жорсткому диску Робочого місця;
- 1.4.1.9. зберігати Особисті робочі ключі виключно на переносних носіях інформації (USB-flash накопичувач, CD-диск тощо);
- 1.4.1.10. не використовувати Систему з Робочих місць в громадських місцях (Інтернет-кафе, бібліотеки тощо), а також з будь-якого іншого обладнання, налаштування та експлуатація яких знаходиться поза контролем Клієнта;
- 1.4.1.11. забезпечити регулярну зміну паролів до Особистих робочих ключів;
- 1.4.1.12. не використовувати простих паролів до Особистих робочих ключів (до простих паролів прирівнюється, зокрема: ім'я, прізвище, дата народження Користувача, повторювання однакових знаків, використання знаків, які послідовно розміщені на клавіатурі тощо). Пароль потрібно регулярно змінювати і він повинен складатися не менше, ніж з 8 (восьми) знаків (цифри, літери тощо);
- 1.4.1.13. дотримуватись інших заходів інформаційної безпеки, визначених Правилами, а також викладених на Інтернет-сторінці Банку;
- 1.4.1.14. для входу на WEB-сторінку Системи використовувати лише адресу: <https://bisonline.bisbank.com.ua/>;
- 1.4.1.15. обмежити доступ до Робочого місця не уповноваженими особами;
- 1.4.1.16. забезпечити доступність Удосконаленого ЕП на Робочому місці тільки в період роботи Користувача з Системою;
- 1.4.1.17. при виявленні незвичної поведінки Системи чи будь-яких змін в її інтерфейсі – звернутися в Контакт-центр для з'ясування, чи не пов'язані такі зміни з оновленням програмного забезпечення Системи;
- 1.4.1.18. при виникненні підозри про здійснення несанкціонованих операцій в Системі, підозри про несанкціонований віддалений доступ та управління Робочим місцем, підозри про Компрометацію Особистого робочого ключа, Логіна, пароля, негайно повідомити про це Банк шляхом звернення в Контакт-центр;
- 1.4.1.19. використовувати послугу SMS-повідомлень про рух коштів на Рахунку як оперативний засіб контролю за рухом коштів;
- 1.4.1.20. не надавати будь-кому конфіденційні дані, які використовуються для роботи в Системі, оскільки Банк за жодних обставин не здійснює розсилку електронних листів, SMS чи інших повідомлень із вимогою уточнити чи надати конфіденційні дані Клієнта (Користувачів), подібні повідомлення є шахрайськими (фішинг).

### **РОЗДІЛ III. ІНШІ УМОВИ**

1. Правила складені українською мовою.
2. Сторони підтверджують, що текст Правил, Тарифи не потребують погодження шляхом проставлення додаткових підписів Сторін та/або скріплення печаткою Банку.

3. Недійсність окремих положень цих Правил, підписаних Сторонами Стандартних форм документів, Тарифів не тягне за собою недійсність Договорів послуг в цілому.

4. Назви розділів, статей, глав тощо Стандартних форм документів, Правил використовуються лише для зручності та жодним чином не впливають на їх зміст і тлумачення.

5. З усіх питань, не урегульованих цими Правилами, підписаними Сторонами Стандартними формами документів, Тарифами, Сторони керуються відповідними нормами чинного законодавства України.

6. Відступлення Клієнтом прав вимоги або переведення боргу Клієнта за Договором послуг можливі тільки за наявності на це письмової згоди Банку.