

Затверджено  
Рішенням Правління  
АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА  
ЗАОЩАДЖЕНЬ»

№ 17/06-1 від 17.06.2020 р.

Додаток №7 до Правил надання банківських  
послуг на умовах комплексного банківського  
обслуговування для клієнтів – фізичних осіб у  
АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА  
ЗАОЩАДЖЕНЬ»

**Умови надання банківських послуг з використанням  
Систем дистанційного обслуговування**  
(діють з 22.06.2020р.)

**Зміст**

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	2
РОЗДІЛ 2. ІНТЕРНЕТ БАНКІНГ .....	4
РОЗДІЛ 3. МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ .....	6
РОЗДІЛ 4. СМАРТ БАНКІНГ .....	8
РОЗДІЛ 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН .....	9
РОЗДІЛ 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН .....	10

## **РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Ці Умови надання банківських послуг з використанням Систем дистанційного обслуговування (надалі – «**Умови**») є невід’ємною частиною Правил, визначають комплекс інформаційних послуг за Рахунком (-ами) Клієнта та порядок здійснення операцій з Рахунком (-ами) на підставі дистанційних розпоряджень Клієнта в Системі дистанційного обслуговування.

Усі додатки до Умов є їх невід’ємною частиною. Будь-яке посилання на Умови означає посилання у тому числі і на додатки до цих Умов.

Клієнт отримує право на обслуговування в Системі дистанційного обслуговування за умови відкриття в Банку будь-якого поточного Рахунку та подання Клієнтом до Банку Заяви про прийняття пропозиції Банку, подання оригіналів документів, які пред’являються Клієнтом до Банку згідно цих Умов, Правил та внутрішніх документів Банку.

Сторони, керуючись нормами статті 207 Цивільного кодексу України, досягли письмової згоди на використання між Банком та Клієнтом, які можуть виступати суб’єктами електронної взаємодії, Електронного підпису Клієнта для вчинення будь-яких правочинів, що можуть бути вчинені на підставі Договору протягом строку його дії та будь-яких документів, підписання яких, згідно з умовами Договору, можливо з використанням Електронного підпису.

Сторони визнають, що накладення Клієнтом на документи Електронного підпису є свідченням, що Клієнт ознайомився з усім текстом документа, на який накладається Електронний підпис, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа, контролював електронні дані, на які накладається Електронний підпис, та свідомо застосував свій підпис у контексті, передбаченому документом (підписав, погодив, засвідчив тощо).

Перевірка Електронного підпису та автентифікація Клієнта здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Банку. В разі негативного результату перевірки Електронного підпису Банк відмовляє Клієнту в прийманні електронного документа.

Сторони погодили використання Електронного підпису без сертифіката ключа.

### **1.1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

**Автентифікація** – процедура перевірки Банком відповідності Клієнта засобами Системи дистанційного обслуговування, яка проводиться з метою надання Клієнту доступу до Системи дистанційного обслуговування.

**Авторизація** - процедура розпізнавання Клієнта у Системі дистанційного обслуговування і надання йому певних прав та повноважень у ній.

**Валютні операції** – операції, що здійснюються з валютними цінностями відповідно до умов Договору, Правил та/або чинного законодавства України.

**Дистанційне розпорядження** – розпорядження Банку виконати певну операцію, яке передається Клієнтом за погодженням з Банком каналом доступу, без відвідання Клієнтом Банку.

**Дистанційний обмін валют** – послуга з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, що надається Банком в Системі дистанційного обслуговування та надає можливість Клієнту оформити Дистанційне розпорядження купівлі або продажу безготівкової іноземної валюти протягом дня з наступним списанням/зарахуванням грошових коштів Банком з/на відповідні Рахунки Клієнта, відкриті в Банку та за умови прийняття такого розпорядження Банком для виконання в той же день.

**Дистанційне обслуговування** - комплекс інформаційних послуг та здійснення операцій за Рахунками Клієнта на підставі Дистанційних розпоряджень Клієнта.

**Електронний документ** – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов’язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством України.

**Електронний підпис** - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов’язуються і використовуються ним як підпис.

**Електронний розрахунковий документ** - документ, інформацію в якому представлено у формі електронних даних та який містить доручення Клієнта переказати грошові кошти з одного його Рахунку на інший

його Рахунок або на рахунок третьої особи, а також містить реквізити Клієнта та його Рахунків, реквізити одержувача та його рахунків, суму та дату переказу тощо.

**Ідентифікація** – процедура визначення та підтвердження особи Клієнта згідно з вимогами законодавства України.

**Інтернет** – всесвітня система об'єднаних комп'ютерних мереж, побудована на використанні протоколу IP і маршрутизації пакетів даних.

**Інтернет банкінг** – система дистанційного обслуговування Клієнтів, у вигляді програмно-технічного комплексу, що надає можливість Клієнту за допомогою засобів мережі Інтернет, отримувати послуги від Банку, а також виконувати інші операції визначені цими Умовами та згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

**Інформаційні банківські операції (послуги)** – дії та/або операції, що пов'язані з наданням Клієнту інформації про його Рахунки та не пов'язані з рухом грошових коштів за Рахунками.

**Курс Дистанційного обміну валют** – курс купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, що встановлюється Банком та зазначається у відповідній формі в момент створення (надання) Клієнтом Дистанційного розпорядження на купівлю/продаж безготівкової іноземної валюти у Системі дистанційного обслуговування.

**Логін Клієнта** – унікальний набір символів, який однозначно ідентифікує Клієнта в Системі дистанційного обслуговування. Логіном Клієнта є Фінансовий номер Клієнта.

**Мобільний банкінг** – система мобільних сервісів, що дозволяє клієнту Банку керувати коштами на своїх Рахунках за допомогою мобільного пристрою (смартфону). Послуга надається через Мобільний додаток. Послуга забезпечує комплекс банківських сервісів щодо дистанційного надання Клієнту інформації за всіма відкритими в Банку Рахунками Клієнта, отримання балансу Рахунку/ків, історію проведених операцій, результат виконання транзакцій, переказ коштів між Рахунками тощо.

**Мобільний додаток** – спеціальне програмне забезпечення, що дозволяє Клієнтові здійснювати операції за своїми Рахунками, отримувати інші банківські послуги через мобільний пристрій (смартфон). Банк може самостійно змінювати перелік банківських послуг, надання яких доступне через Мобільний додаток.

**Пароль до Системи дистанційного обслуговування** – код, що використовується для отримання доступу до Системи дистанційного обслуговування (Мобільного додатку, Інтернет банкінгу тощо).

**Партнер** – суб'єкт господарювання, що уклав з Банком договір про співробітництво чи будь-який інший цивільно-правовий договір щодо встановлення відносин між Банком та Партнером та співробітництва в сфері надання Банком банківських послуг Клієнтам.

**Система дистанційного обслуговування** – сукупність технічних засобів та програмного забезпечення, впровадженого в Банку, що дозволяють без відвідування Клієнтом Установи Банку, за допомогою дистанційних каналів зв'язку, визначених в документації до системи дистанційного обслуговування, та через Офіційний сайт Банку, мобільний телефон, смартфон або інший технічний пристрій здійснювати операції за Рахунком (-ами).

**Смарт банкінг** – дистанційне обслуговування Клієнта за допомогою телефонних каналів зв'язку (в тому числі через мобільні додатки Партнерів) через мобільний пристрій (смартфон) та при наявності доступу до мережі Інтернет.

1.2. Терміни, що використовуються в цих Умовах із великої літери, є визначеними термінами і мають такі значення, які визначені для них в цих Умовах. Інші терміни, що використовуються в цих Умовах із великої літери, є визначеними термінами і мають такі значення, які визначені для них в Договорі комплексного обслуговування (у т.ч. Правилах). Заголовки в Умовах використовуються для зручності і не впливають на тлумачення положень цих Умов.

1.3. Усі інші терміни, значення яких не визначено ДКО з усіма додатками та доповненнями до нього, вживаються в значеннях, які визначені для них нормативно-правовими актами Національного банку України, іншими актами чинного законодавства України.

## РОЗДІЛ 2. ІНТЕРНЕТ БАНКІНГ

2.1. Банк забезпечує Клієнту цілодобову можливість роботи за допомогою Інтернет банкінгу, але залишає за собою право на здійснення технологічних та/або інших перерв у наданні послуг у рамках Інтернет банкінгу.

2.2. Клієнт використовує Інтернет банкінг для здійснення операцій за Рахунками, отримання інформаційних та рекламних матеріалів тощо.

2.3. Клієнт отримує доступ до Інтернет банкінгу за допомогою мережі Інтернет за адресою: <https://bis24.bisbank.com.ua/> або через Офіційний сайт Банку в мережі Інтернет за допомогою відповідного посилання. Організація доступу до Інтернет банкінгу забезпечується Клієнтом самостійно і за його власний рахунок.

2.4. Для активації послуги Інтернет банкінг Клієнту необхідно виконати наступні дії:

- виконати процедуру самостійної реєстрації в системі Інтернет банкінгу за адресою: <https://bis24.bisbank.com.ua/> за допомогою посилання (кнопки) Реєстрація;
- ввести Логін, який має співпадати з Фінансовим номером Клієнта;
- отримати від Банку SMS-повідомлення з одноразовим кодом на Фінансовий номер, для підтвердження Автентифікації ввести його у відповідному полі системи реєстрації в Інтернет банкінгу.

Виконання Клієнтом активації послуги шляхом процедури реєстрації в системі Інтернет банкінг визнається згодою Клієнта з цими Умовами, Правилами та Тарифами Банку.

2.5. Банк в системі Інтернет банкінгу забезпечує доступ Клієнту до всіх його Рахунків, які відкриті в Банку.

2.6. Банк виконує розпорядження, оформлені та підтверджені відповідно до вимог, встановлених цими Умовами, Правилами, нормативними документами Національного банку України та чинним законодавством України, у разі якщо Клієнт здійснив вхід у Інтернет банкінг, ввів власний Логін та пароль для доступу до Інтернет банкінгу.

2.7. Електронні розрахункові документи, що ініційовані Клієнтом, дійсність яких підтверджена ним за допомогою входу в Інтернет банкінг, введеного власного Паролю до Інтернет банкінгу, отриманого та введеного ОТР-пароллю для підтвердження операції, та надіслані на виконання до Банку, виконуються виключно у межах залишку власних коштів за Рахунком Клієнта або за рахунок встановленого Ліміту Овердрафту. Виконання електронних розрахункових документів здійснюється шляхом списання коштів з Рахунку Клієнта за реквізитами та в сумах, зазначених Клієнтом.

2.8. Наданням будь-якого Електронного розрахункового документа до Банку Клієнт підтверджує, що попередньо ознайомився з діючою на момент формування Електронного розрахункового документа редакцією Правил та Умов, погоджується з ними та визнає їх обов'язковими до виконання.

2.9. Обробка та виконання платіжних документів, отриманих за допомогою Інтернет банкінгу, здійснюється Банком у порядку, визначеному внутрішніми положеннями Банку та нормативними документами Національного банку України.

2.10. При виникненні позаштатних ситуацій, пов'язаних із роботою Інтернет банкінгу, в т.ч. викликаних шахрайськими діями третіх осіб, Клієнт повинен негайно повідомити про це Банк через звернення до Контакт-центру.

2.11. Довідково-інформаційні матеріали (Тарифи Банку, інформація про доступний та новий функціонал та нові послуги, які Клієнт може отримати через Інтернет банкінг) публікуються на Офіційному сайті Банку та/або розміщуються на інформаційних стендах в Установах Банку.

2.12. Банк засобами Інтернет банкінгу забезпечує здійснення Клієнтом інформаційних та розрахункових операцій за всіма Рахунками Клієнта, які відкриті в Банку, зокрема, але не виключно, Клієнт має можливість:

1) отримати інформацію:

- щодо власних Рахунків, відкритих у Банку;
- щодо залишків на власних Рахунках;
- щодо здійснених операцій за власними Рахунками;
- курси валют та калькулятор конвертації валют.

2) здійснити перекази:

- між власними Рахунками, відкритими в Банку;

- з власних Рахунків на Рахунки, відкриті в Банку, а також за межі Банку;
- з власних Рахунків отримувачам – фізичним особам шляхом введення номеру їх картки.

3) здійснити валютні операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

2.13. З метою ініціювання здійснення переказу з/на власні Рахунки в національній валюті Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- обрати серед своїх Рахунків Рахунки, з якого та на який має бути здійснено переказ;
- ввести суму переказу;
- підтвердити або скасувати команду на переказ;
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

2.14. З метою ініціювання здійснення переказу з власного Рахунку на Рахунки третіх осіб у Банку в національній валюті Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- обрати серед своїх Рахунків Рахунок, з якого має бути здійснено переказ;
- вказати реквізити Рахунку отримувача та призначення платежу (якщо переказ здійснюється на картковий рахунок, може бути введений повний номер карти – 16 цифр);
- ввести суму переказу;
- підтвердити або скасувати команду на переказ;
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

2.15. З метою ініціювання здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- заповнити заявку на купівлю/продаж із зазначенням суми валюти, яка купується/продається (не вище встановлених законодавством обмежень незначного розміру або лімітів, встановлених Банком) та валюти, за яку здійснюється купівля/продаж, обравши розділ «Обмін валюти» в Системі дистанційного обслуговування;
- обрати вид валюти, яку Клієнт бажає купити/продати;
- підтвердити чи скасувати проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за курсом, визначеним Банком та вказаним на екрані. Клієнт може скасувати проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, натиснувши кнопку «Повернутися», за умови, якщо Клієнтом не був введений код підтвердження (ОТР-пароль);
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

Завершивши виконання команди з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти введенням коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер, Клієнт надає Банку Дистанційне розпорядження на купівлю/продаж безготівкової іноземної валюти та підтверджує свій намір ініціювати валютну операцію на власноруч введenu суму, за визначеним курсом, у відповідній валюті та надає Банку згоду не оформляти перший примірник (який видається Клієнту) квитанції про здійснення валютно-обмінної операції.

Банк виконує, ініційовану Клієнтом операцію з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за наступних умов:

- а) попередньо була успішно проведена Автентифікація Клієнта;
- б) у Клієнта відкриті Рахунки в національній валюті та у валюті, що купується/продається;
- в) на Рахунку списання достатньо коштів для списання у відповідній валюті для здійснення валютної операції, в тому числі стягнення комісійної винагороди згідно Тарифів Банку та/або наявності необхідної для неї валютної пари;
- г) якщо операція купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за встановленим та обраним Клієнтом курсом Банку для Дистанційного обміну валют здійснена протягом визначеного Банком проміжку часу, на який фіксується встановлений курс для здійснення відповідної операції Клієнтом та прийняття Банком на обробку Дистанційного розпорядження;
- д) Клієнтом не перевищено встановлений законодавством ліміт незначного розміру та/або ліміти та часові обмеження, встановлені Банком.

Комісія за послугу Дистанційного обміну валют Банком не стягується. Проте Банком може стягуватися комісія за умови купівлі безготівкової іноземної валюти за рахунок кредитних коштів (кредитного ліміту), що визначена умовами обслуговування такого Рахунку та Тарифами.



2.16. Завершивши виконання команди з переказу коштів Клієнт введенням коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер, підтверджує свій намір ініціювати переказ коштів з власних Рахунків.

Банк виконує ініційовану Клієнтом операцію з переказу коштів з власних Рахунків за наступних умов:

- попередньо була успішно проведена Авторизація Клієнта;
- валюта Рахунку списання збігається з валютою Рахунку призначення;
- на Рахунку списання достатньо коштів для здійснення переказу та сплати відповідної комісії (якщо така передбачена Тарифами).

При виконанні операції з переказу коштів Банк списує кошти в сумі поповнення з Рахунку списання та зараховує їх на Рахунок призначення.

2.17. Банк може відмовити Клієнту у виконанні Дистанційного розпорядження в разі невиконання вищезазначених умов та/або відсутності технічних можливостей та/або встановлення інших обмежень Банком та/або виникненні підозри на втручання в роботу систем дистанційного обслуговування сторонніх осіб.

### **РОЗДІЛ 3. МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ**

3.1. Банк забезпечує Клієнту цілодобову можливість роботи за допомогою Мобільного банкінгу, але залишає за собою право на здійснення технологічних та/або інших перерв у наданні послуг у рамках Мобільного банкінгу.

3.2. Клієнт використовує Мобільний банкіг для здійснення операцій за Рахунками, отримання інформаційних та рекламних матеріалів тощо.

3.3. Підключення Клієнта до послуги Мобільного банкінгу здійснюється Клієнтом самостійно через його обліковий запис за допомогою Мобільного додатку, встановленого на мобільний пристрій (смартфон) під керівництвом операційної системи IOS або Android через спеціальний мобільний додаток. Банк має право відмовити у встановленні Мобільного додатку на мобільний пристрій (смартфон) під керівництвом операційної системи Android у разі застарілої версії операційної системи або рутування Мобільного додатку (хакерські дії, направлені на отримання прав адміністратора у операційній системі Android).

3.4. Доступ Клієнта до Мобільного банкінгу можливий через мобільний пристрій (смартфон) Клієнта, на якому встановлене та активоване офіційне програмне забезпечення та при наявності доступу до мережі Інтернет.

3.5. Для активації послуги Мобільний банкіг Клієнту необхідно виконати наступні дії:

- завантажити Мобільний додаток «BIS 24» з офіційного магазину додатків компанії Apple Inc. (App Store) Google (Google Play), в залежності від операційної системи, на якій працює мобільний пристрій (смартфон);
- ініціювати процес самореєстрації у Мобільному додатку за допомогою посилання (кнопки) Реєстрація;
- ввести Логін, яким є Фінансовий номер Клієнта;
- отримавши від Банку SMS-повідомлення з кодом на Фінансовий номер, підтвердити Автентифікацію шляхом введенням цього коду у Мобільному додатку.

Виконання Клієнтом процедури активації послуги Мобільний банкіг та/або перший вхід до Мобільного додатку на мобільному пристрої (смартфоні) визнається згодою Клієнта з цими Умовами, Правилами та Тарифами.

3.6. Банк засобами Мобільного банкінгу забезпечує доступ Клієнту до всіх його Рахунків, які відкриті в Банку.

3.7. Банк виконує розпорядження, оформлені відповідно до вимог, встановлених цими Умовами, Правилами, нормативними документами Національного банку України та чинним законодавством України, у разі якщо Клієнт Мобільного банкінгу здійснив вхід у Мобільний банкіг, використовуючи мобільний пристрій (смартфон), ввів власний Логін та пароль для доступу до Мобільного банкінгу.

3.8. Електронні розрахункові документи, що ініційовані Клієнтом Мобільного банкінгу, дійсність яких підтверджена ним за допомогою входу в Мобільний банкіг з використанням мобільного пристрою (смартфону), введенням власного Пароллю до Мобільного банкінгу, надіслані на виконання до Банку виконуються у межах залишку коштів за Рахунком Клієнта або за рахунок встановленого Ліміту Овердрафту (на Рахунку, з якого здійснюється списання коштів). Виконання електронних розрахункових документів здійснюється шляхом списання коштів з Рахунку Клієнта за реквізитами та в сумах, зазначених Клієнтом.

3.9. Обробка та виконання платіжних документів, отриманих за допомогою Мобільного банкінгу, здійснюється Банком у порядку, визначеному внутрішніми положеннями Банку та нормативними документами Національного банку України.

3.10. При виникненні позаштатних ситуацій, пов'язаних із роботою Мобільного банкінгу, в т.ч. викликаних шахрайськими діями третіх осіб, Клієнт повинен негайно повідомити про це Банк через звернення до Контакт-центру.

3.11. Довідково-інформаційні матеріали (Тарифи Банку, інформація про доступний та новий функціонал та нові послуги, які Клієнт може отримати через Мобільний банкінг) публікуються на Офіційному сайті Банку та/або розміщуються на інформаційних стендах в Установах Банку.

3.12. Банк засобами Мобільного банкінгу забезпечує здійснення Клієнтом інформаційних та розрахункових операцій за всіма Рахунками Клієнта, які відкриті в Банку, зокрема, Клієнт має можливість:

1) отримати інформацію:

- щодо власних Рахунків, відкритих у Банку;
- щодо залишків на власних Рахунках;
- щодо здійснених операцій за власними Рахунками;
- курси валют та калькулятор конвертації валют.

2) здійснити перекази:

- між власними Рахунками, відкритими в Банку;
- з власних Рахунків на Рахунки, відкриті в Банку, а також за межі Банку;
- з власних Рахунків отримувачам – фізичним особам шляхом введення номеру їх картки.

3) здійснити валютні операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

3.13. З метою ініціювання здійснення переказу з/на власні Рахунки в національній валюті Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- обрати серед своїх Рахунків Рахунки, з якого та на який має бути здійснено переказ;
- ввести суму переказу;
- підтвердити або скасувати команду на переказ шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах інтерфейсу;
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

3.14. З метою ініціювання здійснення переказу з власного Рахунку на Рахунки третіх осіб у Банку в національній валюті Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- обрати серед своїх Рахунків Рахунок, з якого має бути здійснено переказ;
- вказати реквізити Рахунку отримувача та призначення платежу (якщо переказ здійснюється на картковий рахунок, може бути введений повний номер карти – 16 цифр);
- ввести суму переказу;
- підтвердити або скасувати команду на переказ шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах інтерфейсу;
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

3.15. З метою ініціювання здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- заповнити заявку на купівлю/продаж із зазначенням суми валюти, яка купується/продається (не вище встановлених законодавством обмежень незначного розміру або лімітів, встановлених Банком) та валюти, за яку здійснюється купівля/продаж, обравши розділ «Обмін валюти» в Системі дистанційного обслуговування;
- обрати вид валюти, яку Клієнт бажає купити/продати;
- підтвердити чи скасувати проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за курсом, визначеним Банком та вказаним на екрані, шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах операції. Клієнт може скасувати проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, натиснувши кнопку «Повернутися», за умови, якщо Клієнтом не був введений код підтвердження (ОТР-пароль);
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер.

Завершивши виконання команди з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти введенням коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер, Клієнт надає Банку Дистанційне розпорядження на купівлю/продаж безготівкової іноземної валюти та підтверджує свій намір ініціювати валютну операцію на власноруч введenu суму, за визначеним курсом, у відповідній валюті та надає Банку згоду не оформляти перший примірник (який видається Клієнту) квитанції про здійснення валютно-обмінної операції.

Банк виконує, ініційовану Клієнтом операцію з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за наступних умов:

- а) попередньо була успішно проведена Автентифікація Клієнта;
- б) у Клієнта відкриті Рахунки в національній валюті та у валюті, що купується/продається;
- в) на Рахунку списання достатньо коштів для списання у відповідній валюті для здійснення валютної операції, в тому числі стягнення комісійної винагороди згідно Тарифів Банку та/або наявності необхідної для неї валютної пари;
- г) якщо операція купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за встановленим та обраним Клієнтом курсом Банку для Дистанційного обміну валют здійснена протягом визначеного Банком проміжку часу, на який фіксується встановлений курс для здійснення відповідної операції Клієнтом та прийняття Банком на обробку Дистанційного розпорядження;
- д) Клієнтом не перевищено встановлений законодавством ліміт незначного розміру та/або ліміти та часові обмеження, встановлені Банком.

Комісія за послугу Дистанційного обміну валют Банком не стягується. Проте Банком може стягуватися комісія за умови купівлі безготівкової іноземної валюти за рахунок кредитних коштів (кредитного ліміту), що визначена умовами обслуговування такого Рахунку та Тарифами.

3.16. Завершивши виконання команди з переказу коштів Клієнт введенням коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер, підтверджує свій намір ініціювати переказ коштів з власних Рахунків.

Банк виконує ініційовану Клієнтом операцію з переказу коштів з власних Рахунків за наступних умов:

- попередньо була успішно проведена Авторизація Клієнта;
- валюта Рахунку списання збігається з валютою Рахунку призначення;
- на Рахунку списання достатньо коштів для здійснення переказу та сплати відповідної комісії (якщо така передбачена Тарифами).

При виконанні операції з переказу коштів Банк списує кошти в сумі поповнення з Рахунку списання та зараховує їх на Рахунок призначення.

3.17. Банк може відмовити Клієнту у виконанні Дистанційного розпорядження в разі невиконання вищезазначених умов та/або відсутності технічних можливостей та/або встановлення інших обмежень Банком.

#### **РОЗДІЛ 4. СМАРТ БАНКІНГ**

4.1. Банк надає послуги з переказу коштів з Рахунків Клієнта у національній валюті на інші Рахунки, відкриті у Банку, за допомогою Смарт банкінгу цілодобово, але залишає за собою право на здійснення технологічних та/або інших перерв у наданні послуг у рамках Смарт банкінгу.

4.2. При наданні послуг з переказу коштів у національній валюті на інші Рахунки, відкриті у Банку, в рамках Смарт банкінгу Банк проводить ідентифікацію Клієнта за Фінансовим номером Клієнта та введенням Клієнтом коду підтвердження для авторизації у системі.

4.3. Проходження ідентифікації відповідно до п. 4.2 цих Умов є достатнім підтвердженням ідентифікації Клієнта при використанні Смарт банкінгу та надає Банку повноваження здійснити операцію, замовлену через Смарт банкінг, в тому числі у випадках, коли така операція була замовлена не Клієнтом, а особою, якою була надана коректна інформація.

4.4. Для виконання Дистанційного розпорядження з переказу коштів у національній валюті на інші Рахунки, відкриті у Банку Клієнту необхідно:

- успішно пройти ідентифікацію відповідно до вимог п. 4.2. цих Умов;
- вказати всі реквізити, необхідні для виконання Дистанційного розпорядження. Перелік реквізитів, які можуть бути запитані, але не обмежуючись, в залежності від типу операції:
- Рахунок, з якого необхідно списати кошти;
- сума платежу.



4.5. Інформація, що надається Клієнтом для здійснення операцій, реєструється Банком у Системі дистанційного обслуговування та зберігається у електронному вигляді.

4.6. Дистанційне розпорядження вважається таким, що передане Клієнтом та прийняте Банком до виконання, якщо Клієнт:

- 4.6.1. пройшов ідентифікацію, відповідно до п. 4.2. цих Умов;
- 4.6.2. повністю та правильно надав/вказав Банку інформацію зазначену у п. 4.4. цих Умов;
- 4.6.3. підтвердив Дистанційне розпорядження шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах операції з переказу коштів.

4.7. Банк виконує Дистанційне розпорядження Клієнта на здійснення переказу при умові, що:

- 4.7.1. на Рахунку достатньо коштів для здійснення переказу і сплати відповідної комісії Банку (якщо така комісія передбачена Тарифами за здійснення операції).
- 4.7.2. Банк має всю інформацію, що необхідна для здійснення переказу.

4.8. З метою забезпечення безпеки Банк встановлює ліміти на здійснення операцій у межах послуги Смарт банкінг, що є єдиними для всіх Клієнтів Банку і не можуть бути змінені в індивідуальному порядку. Ліміти встановлюються окремим розпорядженням уповноваженої особи Банку. З метою забезпечення Банком належного рівня безпеки при здійсненні операцій у межах послуги Смарт банкінг Банк залишає за собою право змінювати зазначені ліміти в односторонньому порядку без будь-якого додаткового попередження Клієнта.

4.9. Банк зберігає за собою право відмовити у наданні послуги Смарт банкінг з міркувань безпеки або інших важливих причин, які унеможливають виконання такого розпорядження, тобто, з технічних причин або якщо зміст розпорядження суперечить чинному законодавству України та/або внутрішнім положенням Банку.

## **РОЗДІЛ 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

### **5.1. Банк зобов'язується:**

5.1.1. Забезпечувати цілодобову працездатність Систем дистанційного обслуговування та доступ до них Клієнтам, за виключенням технологічних та/або інших перерв у наданні послуг. Інформування Клієнтів про такі заходи виконується шляхом розміщення відповідного повідомлення на Офіційному сайті Банку та/або шляхом направлення іншим прийнятним для Банку способом.

5.1.2. Приймати до виконання розпорядження, отримані від Клієнта за допомогою Систем дистанційного обслуговування, що оформлені та підтверджені Клієнтом у порядку, визначеному цими Умовами.

5.1.3. Надавати Клієнту інформацію за його Рахунками засобами Мобільного банкінгу та Інтернет банкінгу.

5.1.4. Консультувати Клієнта з питань експлуатації Систем дистанційного обслуговування через Гарячу лінію та Установи Банку.

### **5.2. Клієнт зобов'язується:**

5.2.1. Здійснювати операції відповідно до цих Умов та вимог чинного законодавства України.

5.2.2. Здійснювати операції в межах доступного залишку коштів за Рахунками.

5.2.3. Забезпечити захист Фінансового номера, на який Банк надсилає коди підтвердження операцій (ОТР-паролі тощо).

5.2.4. У випадку виявлення факту несанкціонованого доступу до Системи дистанційного обслуговування, компрометації засобів автентифікації, втрати Фінансового номеру, наявності несанкціонованих документів, інших шахрайських дій тощо, негайно звернутись до Контакт-центру для блокування доступу до Системи дистанційного обслуговування.

5.2.5. Ознайомлюватись зі змінами цих Умов та Правил, що розміщені на Офіційному сайті Банку.

5.2.6. Надавати на першу вимогу Банку відомості та/або документи, необхідні для ідентифікації Клієнта та фінансового моніторингу банківських операцій, що проводяться засобами Системи дистанційного обслуговування.

### **5.3. Банк має право:**

5.3.1. Змінювати перелік послуг, що надаються засобами Системи дистанційного обслуговування, параметри, ліміти операцій та функціональні можливості Системи дистанційного обслуговування, в тому числі, але не виключно: встановлювати та змінювати Курс Дистанційного обміну валют протягом дня; встановлювати

регламент роботи Дистанційного обміну валют; визначати доступні операції (купівля/продаж) та валютні пари для Дистанційного обміну валют; обмежити право Клієнта купувати валюту за рахунок Кредитного ліміту; встановлювати мінімальну/максимальну суму операції для Дистанційного розпорядження на купівлю/продаж валют; обмежувати загальну суму купівлі валюти в еквіваленті за офіційним курсом гривні до іноземних валют, установленим Національним банком України на дату здійснення операції Клієнтом протягом дня та/або місяця тощо.

5.3.2. Відмовити Клієнту у виконанні розпорядження на проведення фінансової операції за власними Рахунками у разі, якщо при перевірці реквізитів виявлено невідповідності.

5.3.3. Призупинити виконання дистанційних розпоряджень у випадку виникнення технічних неполадок або інших обставин, в тому числі у випадку зміни законодавства України, що робить неможливим або небажаним роботу з точки зору безпеки тощо.

5.3.4. Заблокувати доступ до Системи дистанційного обслуговування для здійснення регламентних, технологічних або ремонтних робіт.

5.3.5. Здійснювати блокування доступу Клієнта до Системи дистанційного обслуговування у випадку виникнення підозри у компрометації засобів автентифікації та/або при надходженні від Клієнта повідомлення про втрату Фінансового номера тощо.

5.3.6. Приймати до виконання розпорядження у відповідності з черговістю їх надходження та винятково у межах залишку коштів за Рахунком, якщо інше не передбачено Тарифами та правилами обслуговування такого Рахунку.

5.3.7. Відмовити Клієнту у прийомі від нього Дистанційного розпорядження у разі встановлення, що ця операція містить ознаки такої, що підлягає фінансовому моніторингу або її учасником чи вигодоодержувачем за нею є особа, яку включено у переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності.

5.3.8. Зупинити обслуговування Клієнта у Системі дистанційного обслуговування у разі невиконання ним вимог безпеки користування Системою дистанційного обслуговування та цих Умов.

5.3.9. Відмовити в обслуговуванні Клієнта Системою дистанційного обслуговування у випадках, передбачених чинним законодавством України.

#### **5.4. Клієнт має право:**

5.4.1. Здійснювати цілодобовий доступ до Систем дистанційного обслуговування за виключенням випадків, що вказані в цих Умовах.

5.4.2. Передавати до Банку на виконання розпорядження для здійснення фінансових операцій за власними Рахунками засобами Системи дистанційного обслуговування.

5.4.3. Змінювати Фінансовий номер, що зазначений Клієнтом в Заяві про прийняття пропозиції Банку та/або Договорі про надання банківського продукту, шляхом звернення до Установи Банку з відповідною заявою.

5.4.4. Отримувати консультації Банку з питань експлуатації Системи дистанційного обслуговування.

5.4.5. У випадку будь-якої підозри з приводу компрометації засобів автентифікації, втрати Фінансового номеру, наявності несанкціонованих документів, інших шахрайських дій тощо, звернутися до Банку для блокування облікового запису та/або заміни Засобу автентифікації у порядку, визначеному Банком.

### **РОЗДІЛ 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань Сторони несуть відповідальність у відповідності до вимог чинного законодавства України.

6.2. При використанні Клієнтом Систем дистанційного обслуговування, Банк не несе відповідальності за:

- технічний стан мобільного пристрою Клієнта, неякісне з'єднання або неможливість встановлення з'єднання з мережею Інтернет та інші неполадки, що не залежать від Банку та які унеможливають отримання послуги Дистанційного обслуговування;

- невиконання або неналежне виконання розпоряджень у випадку порушення Клієнтом цих Умов при роботі з Системою дистанційного обслуговування;

- заподіяну Клієнтові шкоду, яка виникла внаслідок порушення системи захисту інформації не з вини Банку та/або недодержання Клієнтом правил безпеки при роботі з Системою дистанційного обслуговування;

- можливі збитки, що завдані діями третіх осіб внаслідок навмисного та/або ненавмисного доступу до інформації Клієнта, що знаходиться у небанківських мережах зв'язку та у небанківських системах зберігання інформації, включаючи технічні та технічно-програмні засоби Клієнта;

- шкоду, що виникла у випадку несвоєчасного звернення Клієнта до Банку після виявлення факту несанкціонованого доступу до Системи дистанційного обслуговування, компрометації засобів Автентифікації, втрати телефону, втрати Картки, наявності несанкціонованих документів, інших шахрайських дії тощо;

- помилкове зарахування/списання коштів з Рахунків Клієнта, що відбулось з вини Клієнта.

6.3. Клієнт несе повну відповідальність перед Банком відповідно до чинного законодавства України за достовірність інформації, що надається ним для здійснення фінансової операції (фінансових операцій) за власними Рахунками за допомогою Системи дистанційного обслуговування.

6.4. Клієнт несе ризик та негативні наслідки передачі ним третій особі мобільного телефону (відповідної SIM-карти), номер якого визначений в Заяві про прийняття пропозиції Банку та/або Договорі про надання банківського продукту або повідомлений Банку в іншому встановленому Договором порядку як Фінансовий номер, їх втрати, незаконного заволодіння ними, а також ризик технічного перехоплення інформації, направленої на Фінансовий номер.

6.5. Клієнт погоджується з тим, що розуміє всі ризики, пов'язані з неповідомленням або несвоєчасним повідомленням ним Банку щодо зміни Фінансового номеру. Клієнт несе всю відповідальність та звільняє Банк від будь-якої відповідальності, що може виникнути у зв'язку з відправленням Банком коду підтвердження операції (ОТР-паролі тощо) на попередній Фінансовий номер Клієнта.

6.6. Сторони погодили, що ризики з відшкодування збитків, що можуть бути заподіяні Банку та/або Клієнту, а також третім особам у разі використання Електронного підпису, покладаються на Клієнта.