

**Продовження Додатку до питання 3
рішення Правління АТ «БІЗБАНК» від
07.10.2025 (Протокол №07/10-1)**

**Затверджено
Рішенням Правління
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК
ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»
№07/10-1 від 07 жовтня 2025 року**

**Додаток №6
до Правил надання банківських послуг на
умовах комплексного банківського
обслуговування для клієнтів – фізичних
осіб у АТ «БІЗБАНК»**

**Умови надання банківських послуг з використанням
Систем дистанційного обслуговування
(діють з 22.10.2025 р.)**

Зміст

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	2
РОЗДІЛ 2. ІНТЕРНЕТ БАНКІНГ	3
РОЗДІЛ 3. МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ	6
РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН	12
РОЗДІЛ 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН	14

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці Умови надання банківських послуг з використанням Систем дистанційного обслуговування (надалі – «**Умови**») є невід’ємною частиною Правил надання банківських послуг на умовах комплексного банківського обслуговування для клієнтів – фізичних осіб у АТ «БІЗБАНК» (далі – Правила), 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 й 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 або Анкети – заяви про прийняття пропозиції Банку та відкриття карткового рахунку, подання документів, що 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 Правил протягом строку їх дії та будь-яких документів, підписання яких, згідно з умовами Правил та договорів про надання банківських послуг, 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

Кешбек – програма Банку, спрямована на підвищення лояльності клієнтів, стимулювання до використання Карток для безготівкових розрахунків, та полягає в поверненні Клієнту частини витрачених ним коштів.

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.

Онбординг - проходження Клієнтом в Мобільному додатку віддаленої ідентифікації та верифікації з метою відкриття рахунку з випуском ПК.

1.2. 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 Договором комплексного обслуговування (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 web сайт Банку в мережі Інтернет за допомогою відповідного посилання. Організація доступу до Інтернет банкінгу забезпечується Клієнтом самостійно і за його власний рахунок.

2.4. Здійснити реєстрацію та користуватись Інтернет-банкінгом мають змогу тільки чинні Клієнти Банку з Фінансовим номером та клієнти, які мають доступ та користуються Мобільним застосунком «BIS24».

2.5. Підключення до Інтернет-Банкінгу здійснюється Клієнтом самостійно за допомогою смартфона, планшету або комп'ютера, на якому встановлений web-браузер та наявний доступ до мережі Інтернет. Для реєстрації в Інтернет-Банкінгу Клієнт зобов'язаний пройти процес реєстрації відповідно до вимог Інструкції користувача, зокрема: за допомогою web-браузера відкрити сторінку www.bis24.bisbank.com.ua; ініціювати процес реєстрації у Інтернет-Банкінгу (кнопка «Реєстрація»); заповнити форму реєстрації у Інтернет-Банкінгу; підтвердити Автентифікацію/авторизацію шляхом введення Коду підтвердження, який буде надісланий Банком у SMS-повідомленні на Фінансовий номер Клієнта, наявний в Банку.

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

Банк у 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 від Інтернет банкінгу, отриманого та введеного ОТР-паролю для підтвердження операції, та надіслані на виконання до Банку, виконуються виключно у межах залишку власних коштів за Рахунком Клієнта або за рахунок встановленого ВКЛ/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 документу 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 нормативними документами Банку та нормативно правовими актами 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 Банку за телефоном 0 800 503 005.

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;
- з власних Рахунків здійснювати оплату за всі види комунальних послуг (за електроенергію, газ, тепло, водопостачання, квартплату, телефон, інтернет та інших платежів);- з власних Рахунків здійснювати оплату за адміністративні порушення у сфері безпеки дорожнього руху;
- з власних Рахунків здійснювати оплату страхових платежів (страхування здоров'я, автомобільне страхування, страхування нерухомості, туристичне страхування та інші види страхування).

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 Рахунок, 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 переказу з власного Рахунку за комунальні послуги, оплату штрафів за порушення ПДР, страхових платежів, Клієнт має здійснити наступні дії:

- успішно пройти Автентифікацію;
- обрати серед своїх Рахунків Рахунок, з якого має бути здійснено переказ;
- обрати шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах інтерфейсу відповідну компанію для здійснення переказу;

- ввести суму переказу(сума переказу може бути заповнена автоматично);
- підтвердити або скасувати команду на переказ;
- підтвердити здійснення фінансової операції шляхом введення коду підтвердження (ОТР-пароллю), отриманого на Фінансовий номер/ використанням електронного підпису (шляхом натискання відповідних елементів управління (кнопок) на екранних формах інтерфейсу.

2.16. 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 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.

2.17. 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 передбачена. Проте Банком може бути передбачена комісія за умови купівлі безготівкової іноземної валюти за рахунок кредитних коштів (кредитного ліміту), що визначена умовами обслуговування такого Рахунку та Тарифами.

2.18. Завершивши виконання операції 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 Банку).

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

2.19. 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 доступу до його рахунків 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. Сторони погодились, що всі дії, платіжні операції, правочини, що виконуються Клієнтом за допомогою Мобільного додатку «BIS24» в електронному вигляді, підписуються Клієнтом з використанням кваліфікованого електронного підпису від ДіЯ.Підпис (далі - КЕП) або удосконаленим електронним підписом (далі - УЕП).

3.2.1. Згоду на використання УЕП Клієнт надає підписанням індивідуальної частини Договору про надання банківського продукту/послуги/Анкети-Заяви про прийняття пропозиції Банку та відкриття карткового рахунку в електронному вигляді КЕП. Клієнти, що вже приєдналися до Правил, надають згоду на використання УЕП у вигляді електронного документа з використанням електронних підписів, щодо яких між Клієнтом та Банком вже укладено договір, шляхом підписання електронним підписом відповідної Заяви на генерацію пари ключів для створення удосконаленого електронного підпису згідно відповідного додатку в Системі дистанційного банківського обслуговування.

3.2.2. Удосконалений електронний підпис Клієнта створюється за допомогою генерації пари ключів, які використовуються без сертифіката відкритого ключа. Пара ключів створюється за допомогою Мобільного додатку «BIS24», що Клієнт встановлює на смартфоні та шифрується за допомогою паролю від додатку. Кожного разу при зміні паролю при авторизації Клієнта в Мобільному додатку «BIS24» генерується актуальна пара ключів.

3.2.3. Відкритий ключ розміщується в профілі Клієнта з фіксацією дати створення. Актуальним вважається ключ, дата створення якого є остання.

3.2.4. Підписані Клієнтом та /або Банком документи, що пов'язані з укладеними правочинами, зберігаються Банком в електронному вигляді та надсилаються в Мобільному додатку Клієнта, а також їх копії можуть бути надані Банком на паперовому носії на запит Клієнта. Під час одержання однією із Сторін електронного документа формується підтвердження із зазначенням дати та часу такого одержання.

3.3. Банк надає Клієнту послуги, передбачені Правилами (можливостями Мобільного додатку «BIS24»), а Клієнт доручає Банку здійснювати платіжні операції по перерахуванню коштів з його поточних/карткових рахунків, відкритих у Банку, на інші поточні, депозитні рахунки, відкриті Клієнтом або іншими особами в цьому Банку та/або в інших банках, шляхом надання до Банку електронних платіжних інструкцій (електронних розрахункових документів), отримувати інформаційні дані за Рахунками за допомогою Мобільного додатку «BIS24» за плату відповідно до Тарифів Банку.

3.4. Клієнт Банку, який виявив бажання користуватись послугами Банку за допомогою СДО (Мобільний додаток «BIS24»), для реєстрації в СДО (Мобільний додаток «BIS24») встановлює на власний мобільний пристрій Мобільний додаток «BIS24», вводить фінансовий номер телефону у міжнародному форматі, надає згоду на обробку персональних даних відповідно до політики Банку, вводить одноразовий ОТР-пароль, надісланий Банком у вигляді SMS на Фінансовий номер телефону Клієнта. Для підтвердження особи Клієнт проходить процедуру Liveness detection (фотографування обличчя (селфі), виконання серії рухів (усмішка, моргання)). Верифікація Користувача може здійснюватися через застосунок ДіЯ.Підпис або шляхом авторизації з введенням PIN-коду до активної картки Клієнта.

3.5. Якщо фізична особа не є Клієнтом банку/номер телефону не зареєстрований у базі Банку, така особа отримує пропозицію відкрити рахунок та проходить стандартну процедуру ідентифікації: ініціює та погоджує через додаток /додаток ДіЯ передачу ідентифікаційних даних щодо особистої ID картки / Закордонного паспорту громадянина України та РНОКПП у Мобільному додатку «BIS24», проходить підтвердження особи, виконує дії, зазначені на екрані, для проходження автентифікації, заповнює

Анкету-заяви про прийняття пропозиції Банку та відкриття карткового рахунку, зазначає місце проживання та ідентифікаційні дані, адресу реєстрації та адресу email тощо. За допомогою Мобільного додатку «BIS24» переглядає сформовану у pdf-форматі Анкету-заяву про прийняття пропозиції Банку та відкриття карткового рахунку; підписує Анкету-заяву та Заяву на генерацію пари ключів для створення удосконаленого електронного підпису через додаток ДіЯ особистим кваліфікованим електронним підписом ДіЯ. У разі отримання позитивної відповіді від Банку стосовно онбордингу, фізична особа створює особистий код доступу до Мобільного додатку «BIS24».

Банк, при онбордингу нового Клієнта автоматично відкриває Картковий рахунок та автоматично випускає та прив'язує до цього рахунку Цифрову картку. Після успішного першого входу до Мобільного додатку «BIS24» СДО генерує особистий удосконалений підпис клієнта з метою подальшого підписання клієнтом заяв, договорів, тощо та підтвердження операцій у Мобільному додатку «BIS24».

3.6. Після успішної реєстрації в СДО (Мобільний додаток «BIS24»), Клієнт створює пароль для входу в СДО (Мобільний додаток «BIS24»): 4-значний PIN-код, який вводить двічі для підтвердження. Якщо пристрій підтримує біометричну автентифікацію (Face ID, Touch ID), Клієнт може обрати цей метод для подальшого входу. Після цього Клієнт може здійснювати всі існуючі операції, у т.ч. платіжні операції, відповідно до Правил.

3.7. Авторизація Клієнта здійснюється при кожному вході в Мобільний додаток «BIS24».

3.8. Клієнт, який пройшов процедуру верифікації через Мобільний додаток «BIS24», має доступний перелік послуг згідно п.3.10. цих Умов.

3.9. При здійсненні Клієнтом платіжних операцій, поданні Клієнтом заяв, розпоряджень, згоди до Банку в Мобільному додатку «BIS24», кожна платіжна операція за допомогою платіжної інструкції, заява, розпорядження, згода, повинні бути підтверджені Електронним підписом. Клієнт погоджується, що Електронний підпис є аналогом власноручного підпису Клієнта.

3.10. Перелік послуг, які надаються Клієнтам в межах Мобільного додатку «BIS24» (за технічної можливості):

- отримання виписки з інформацією про платіжні операції (рух коштів) по рахунку, операції за яким можуть здійснюватися з використанням Платіжної картки;
- перегляд власних Рахунків, відкритих у Банку;
- надання інформації про стан Рахунків;
- переказ коштів між власними Рахунками/Картками в межах Банку та за межі Банку;
- переказ коштів з власних Рахунків/Карток на Рахунки/Картки інших клієнтів Банку та за межі Банку;
- переказ коштів з власного карткового рахунку на оплату комунальних послуг;
- поповнення мобільних телефонів в режимі он-лайн;
- оформлення страхових полісів (договорів) в режимі он-лайн;
- надання та погашення споживчих кредитів, подання заяв, отримання довідок та виписок, пов'язаних з кредитуванням;
- оформлення кредитних карток;
- поточна інформація за існуючими депозитними договорами та прогнозний розрахунок доходів та витрат;
- розміщення нових депозитів;
- поповнення, активація/деактивація автолонгації депозитів;
- зміна Платіжної картки для виплати процентів та суми депозиту наприкінці терміну;
- відкриття Карткового Рахунку та оформлення Віртуальної картки;
- дострокове припинення дії депозитного договору якщо це передбачено умовами договору;
- блокування/розблокування карток;
- управління лімітами по картах;
- управління Кешбеком;
- перегляд виконаних операцій за Рахунками;
- зміна пароля;

- зміна ПІН-коду;
- купівля/продаж іноземної валюти;
- подання заяви на закриття рахунку;
- випуск нової картки замість втраченої / пошкодженої або у якій закінчився строк дії до рахунку з можливістю замовлення фізичної картки (за технічної можливості).

3.11. Порядок обслуговування:

3.11.1. Банк надає Клієнту доступ до СДО та забезпечує її подальше обслуговування та функціонування.

3.11.2. Обов'язковою умовою для надання послуг за допомогою СДО, є наявність у Клієнта принаймні одного Рахунку, відкритого в Банку.

3.11.3. Дистанційне розпорядження рахунком (подання платіжної інструкції в електронному вигляді) вважається таким, що передане Клієнтом, та прийняте Банком до виконання, якщо Клієнт для доступу до Мобільного додатку «BIS24» ввів правильне значення засобу ідентифікації, ввів всі параметри, які запитуються СДО, та за необхідності підтвердив це розпорядження введенням Одноразового цифрового паролю, а Банк наклав на це розпорядження Електронний підпис.

3.11.4. Електронний розрахунковий документ (платіжна інструкція в електронному вигляді, яка підписана електронним підписом) має містити обов'язкові реквізити, передбачені діючим законодавством.

3.11.5. Сторони визнають, що всі Електронні платіжні інструкції, завірені Електронним підписом Клієнта та Електронним підписом Банку, юридично автентичні відповідним платіжним інструкціям на паперовому носії, завірених підписами Клієнта та уповноваженої особи Банку та відбитком печатки (штампа) відповідно до діючого законодавства, мають юридичну силу і підтверджують наявність правових відносин між Сторонами. Сторони зобов'язуються приймати до виконання платіжні інструкції, завірені Електронним підписом. Електронні документи без наявності Електронного підпису не мають юридичної сили, Банком не розглядаються, не приймаються і не виконуються. Зазначене також стосується і заяв Клієнтів, зокрема, заяв про повернення депозитного вкладу або його частини, заяв на зміну рахунку та/або платіжної картки для повернення депозиту та виплати процентів по ньому, заяв про видачу міжнародних дебетових платіжних карток тощо, які прирівнюються до заяв, поданих в письмовій паперовій формі, відповідно до чинних нормативно-правових актів України, зокрема, нормативно-правових актів Національного банку України.

3.11.6. Прийняття платіжних інструкцій Клієнта на здійснення платіжної операції здійснюється Банком протягом поточного Операційного дня в операційний та післяопераційний час.

3.11.7. Банк виконує платіжні інструкції Клієнта, які надійшли до Банку/ прийняті Банком протягом операційного часу Банку, в день його надходження до Банку. У разі надходження розрахункового документу (платіжної інструкції) Клієнта до обслуговуючого Банку після закінчення операційного часу Банк виконує платіжну інструкцію в той же операційний день або, не пізніше наступного операційного дня.

3.11.8. У разі невірного зазначення реквізитів або відсутності необхідної інформації для зарахування коштів в розрахунковому документі (платіжній інструкції) на переказ коштів, банк отримувача може повернути переказ протягом 4 (чотирьох) робочих днів (у які враховується і день надходження до банку отримувача Електронного розрахункового документу (електронної платіжної інструкції), таким чином Клієнт повинен перевіряти, на протягом зазначеного періоду, чи не було з боку Банку повернень платежу, або повідомлень від Банку про уточнення реквізитів.

3.11.9. Платіжні операції Мобільному додатку «BIS24» здійснюються Банком у межах залишку коштів та витратних лімітів (обмежень) на Рахунку Клієнта та відповідно до вимог чинного законодавства.

3.11.10. Платіжні операції, які проведені Клієнтом в Мобільному додатку «BIS24», оформлюються квитанцією, яка доставляється Клієнту. Клієнт погоджується, що зазначена квитанція вважається доставленою Клієнту з дня розміщення її в «Історіях операцій», до яких Клієнт має доступ після проведення авторизації та аутентифікації в СДО.

3.11.11. Про невиконання Електронного розрахункового документу (електронної платіжної інструкції) Банк повідомляє Клієнта не пізніше наступних двох робочих днів із зазначенням причини такого невиконання шляхом електронного повідомлення в СДО.

3.11.14. Банк має право, у разі ініціювання Клієнтом платіжної операції із застосуванням Мобільного додатку «BIS24» автоматично заповнювати реквізити відповідної платіжної інструкції, які в залежності від технічних можливостей реалізовано у СДО.

3.11.15. Банк має право встановити Щоденні ліміти/ Щомісячні ліміти/ Щоквартальні ліміти та інші обмеження по Картці або Картковому рахунку, а саме: регламентувати кількість та суми операцій, що здійснюються по Картковому рахунку або за допомогою Картки та/або її реквізитів за визначений період, а також змінювати їх із розміщенням на Сайті Банку <https://www.bisbank.com.ua/cards/virtualna-kartka/>, а також в мобільному додатку «BIS24» в розділі «Сервіси», а далі «Мої ліміти» (без додаткового повідомлення Клієнта).

3.12. Використання графічного зображення.

Сторони дійшли згоди, що у подальших правовідносинах із Клієнтом в рамках Договору комплексного обслуговування, укладеного шляхом прийняття Клієнтом пропозиції Банку про приєднання до Правил (далі – ДКО) ДКО, в тому числі, але не виключно: при підписанні договорів, змін, доповнень до них, додатків, заяв, при веденні листування з Клієнтом, при виконанні Банком умов договорів, укладених із Клієнтом, в тому числі, під час надання Клієнту засобами ДКО виписок, довідок, квитанцій, інших документів, які формуються та/або надаються Клієнту із використанням Послуг ДКО, Банк (одна із наведених нижче уповноважених осіб), після підписання документа електронним підписом, використовує відображення на документах підпису та печатки у вигляді графічного зображення (факсиміле), наступного зразка відповідно:

Операційний директор, член Правління
АТ "БІЗБАНК"
Риченко В.С.



Директор Департаменту роздрібного бізнесу АТ «БІЗБАНК»
Маргацька Вікторія Павлівна



3.13. Порядок розрахунків

3.13.1. За надання Банком послуг з обслуговування в Мобільному додатку «BIS24» Клієнт сплачує Банку винагороду у розмірах згідно з чинними на момент надання таких послуг Тарифами Банку.

3.13.2. У разі відсутності коштів на рахунку Клієнта, що унеможливило списання коштів для сплати Банку винагороди відповідно до вимог Договору про надання банківського продукту/послуги у т.ч. Правил, протягом більше ніж 10 (десять) робочих днів, Банк має право призупинити обслуговування Клієнта за допомогою СДО без попереднього повідомлення та до надходження від Клієнта коштів, сума яких буде достатньою для сплати послуг Банку за Договором про надання банківського продукту/послуги у т.ч. Правилами.

3.13.3. Клієнт несе відповідальність за несвоєчасну оплату послуг наданих Банком згідно з вимогами передбаченими Правилами (в тому числі при відсутності коштів на рахунку Клієнта, при наявності боргу перед Банком) шляхом оплати пені у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, діючої на момент виникнення заборгованості, від суми несвоєчасної оплати наданих Банком послуг за кожен день прострочення.

3.14. Розміщення банківських вкладів

3.14.1. В рамках Правил Банк надає можливість Клієнту здійснювати розміщення, поповнення та дострокове розірвання банківських вкладів (Вкладів на вимогу) (надалі – Вклад), з відкриттям відповідних рахунків за визначеними Правилами, умовами.

3.14.2. З умовами розміщення та обслуговування Вкладів Клієнт може ознайомитись у Мобільному додатку «BIS24» або на Офіційному сайті Банку. Для отримання більш детальної інформації Клієнт може звернутися до будь-якого найближчого відділення Банку.

3.14.3. Порядок та умови розміщення депозитних вкладів в Мобільному додатку «BIS24» визначені в додатку 3 до Правил - Умови функціонування банківських вкладів та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків.

3.15. Відкриття Карткового рахунку та оформлення Віртуальної картки:

3.15.1. Відкриття Карткового рахунку та оформлення Віртуальної картки у СДО здійснюється на підставі Договору Карткового рахунку/ Анкета - заява про прийняття пропозиції банку та відкриття карткового рахунку, укладених Клієнтом у вигляді Електронного документу в Мобільному додатку «BIS24» Надані Клієнтом у вигляді Електронного документу Анкета - заява про прийняття пропозиції банку та відкриття карткового рахунку/Договір Карткового рахунку в Мобільному додатку «BIS24» зберігаються в Банку у вигляді Електронного документу, а також їх копія може бути надана Банком на паперовому носії на запит Клієнта.

3.15.2. Банк виконує ініційовану Клієнтом операцію з відкриття Карткового рахунку та оформлення Віртуальної картки за наступних умов:

- попередньо була успішно проведена авторизація Клієнта в Мобільному додатку «BIS24»;
- клієнт зазначив в Мобільному додатку «BIS24» всі необхідні реквізити заяви про відкриття рахунку (валюту Рахунку, статус фізичної особи -підприємця або особи, що здійснює незалежну професійну діяльність, тощо). На поточному рахунку Клієнта, що був зазначений Клієнтом при ініціюванні платіжної операції, як Рахунок для сплати комісії, достатньо коштів для її оплати (якщо така комісія передбачена Тарифами);
- клієнт зазначив в Мобільному додатку «BIS24», що він ознайомився з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, посилання на електронну версію якої міститься в СДО;
- заява про відкриття рахунку підтверджена Електронним підписом Клієнта (Клієнт натиснув в Мобільному додатку «BIS24» на кнопку підтвердження відкриття рахунку).

3.15.3. За оформлення та обслуговування платіжної картки Клієнт сплачує Банку комісію, згідно з Тарифами діючими на дату здійснення даної операції. При виконанні платіжної операції з оформлення платіжної картки Банк на підставі розпорядження та згоди Клієнта, отриманої під час підписання Договору про надання банківського продукту/послуги, списує відповідну комісію з поточного рахунку Клієнта, зазначеного Клієнтом при ініціюванні операції.

3.15.4. Договір Карткового рахунку вважається укладеним у вигляді Електронного документу та вважається таким, що укладений в письмовій формі після виконання Банком ініційованої Клієнтом операції з відкриття Карткового рахунку та оформлення Віртуальної картки. Клієнт погоджується, що примірник Договору, укладеного у вигляді Електронного документа, та додатків до нього (за наявності) вважається отриманим Клієнтом, якщо такий примірник направлений Клієнту шляхом надання PUSH-повідомленням посилання на електронний ресурс, на якому розміщений Договір про надання банківського продукту/послуги у вигляді Електронного документу з накладеним Електронними підписом з боку Банку, що дає змогу встановити дату відправлення в Мобільному додатку «BIS24».

3.15.5. Не пізніше наступного робочого дня після подання Клієнтом у вигляді Електронного документу Заяви про відкриття Карткового рахунку та надання Віртуальної картки Банк відкриває Клієнту Рахунок, операції за яким можуть здійснюватися з використанням Платіжної картки, емітує Віртуальну картку, тип якої передбачений Тарифами, та забезпечує здійснення розрахунків за платіжними операціями, проведеними з використанням Віртуальної картки (в тому числі за допомогою платіжного застосунку Apple/Garmin Pay та Google Wallet) в межах Витратного ліміту або ліміту (обмежень) за рахунком. Клієнт отримує реквізити Віртуальної картки (номер, строк дії тощо) а також номер Рахунку в СДО. ПІН-код до Віртуальної картки встановлюється Клієнтом в додатку самостійно. Картка стає активною одразу після її відкриття.

3.16. Зміна ПІН-коду

3.16.1. ПІН-код до Картки може бути змінений Клієнтом самостійно за допомогою послуги «Зміна ПІН-кода картки» через Мобільний додаток «BIS24». Для встановлення ПІН-коду до Картки Клієнт двічі зазначає ПІН-код, який Клієнт бажає встановити.

3.16.2. Після підтвердження операції зміни ПІН-коду, Клієнту необхідно здійснити будь-яку операцію через АТМ, наприклад, перевірити Витратний ліміт (баланс по Картки). Банк звільняється від відповідальності у разі відсутності/неналежного забезпечення інформаційної безпеки (у тому числі, але не виключно, ступеню програмного антивірусного захисту) обладнання Клієнта, що використовується для роботи в Мобільному додатку «BIS24» від несанкціонованого втручання.

3.16.3 В разі, якщо після зміни ПІН-коду в Мобільному додатку «BIS24», Клієнт не здійснив операцію через АТМ, при здійсненні операції за Карткою через Платіжний термінал із запитом ПІН-коду Клієнту для підтвердження операції необхідно ввести новий ПІН-код тричі. Після цього усі наступні операції з введенням ПІН-коду будуть вимагати одноразового введення нового ПІН-коду.

3.16.4. Для встановлення ПІН-коду до Віртуальної картки Клієнт двічі зазначає ПІН-код, який бажає встановити в Мобільному додатку «BIS24».

3.17. Отримання Коду CVV2(CVC2)

3.17.1. Клієнт, авторизований в Мобільному додатку «BIS24», може отримати інформацію про Код CVV2(CVC2) по Картці. Для цього Клієнт має обрати в Мобільному додатку «BIS24» необхідну Картку, на екрані з картою натиснути на кнопку «CVV».

3.17.2. Банк звільняється від відповідальності від несанкціонованого втручання у разі відсутності/неналежного забезпечення інформаційної безпеки (у тому числі, але не виключно, ступеню програмного антивірусного захисту) Мобільного телефона/пристрою Клієнта, що використовується для роботи з сервісом.

3.18. Купівля/продаж іноземної валюти

3.18.1. Купівля/продаж іноземної валюти може виконуватись лише за власними рахунками Клієнта (наприклад, купівля Клієнтом іноземної валюти для власних накопичень здійснюється шляхом ініціювання переказу коштів з власного рахунку в гривнях на власний рахунок в іноземній валюті) відкритий в Банку.

3.18.2. Протягом одного дня Клієнт може здійснити купівлю/продаж іноземної валюти в розмірі, що не перевищує Незначний розмір валютної платіжної операції, або у розмірі, визначеному згідно з іншими законодавчими актами.

3.18.3. Для здійснення платіжної інструкції Клієнта на купівлю/продаж іноземної валюти Сторони погоджують наступні обов'язкові умови:

- купівля/продаж валюти здійснюється на підставі платіжної інструкції Клієнта, поданої в Мобільному додатку «BIS24» ;
- мета купівлі Клієнтом іноземної валюти на суму, що не перевищує Незначний розмір валютної операції,
- накопичення;

- курс купівлі/продажу безготівкової валюти встановлюється за курсом Банку для таких операцій, зазначеному в Системі дистанційного банківського обслуговування на момент подачі Клієнтом платіжної інструкції;
- платіжна інструкція повертається без виконання за умови: 1) недостатності власних коштів на Рахунку; 2) платіжна інструкція на купівлю іноземної валюти надана на суму, що перевищує Незначний розмір валютної операції;
- комісійна винагорода за здійснення платіжних операцій купівлі/продажу валюти не стягується Банком;
- Банк інформує Клієнта про здійснені валютні платіжні операції, ураховуючи інформацію про курс купівлі/продажу іноземної валюти, за яким була здійснена валютна платіжна операція, в квитанції про здійснення платіжної операції, яку можна отримати в мобільному додатку «BIS24»;
- валюта, отримана за рахунок операції з купівлі/продажу зараховується на відповідний обраний Клієнтом Рахунок.

3.19. Зміна фінансового номеру телефону.

3.19.1. Клієнт протягом дії Договору про надання банківського продукту/послуги у т.ч. Правил, має право змінювати фінансовий номер телефону, що зазначений Клієнтом в Анкеті-заяві, яка оформлюється виключно у Мобільному додатку «BIS24» або Заяві про надання банківського продукту/послуги із застосуванням Системи дистанційного банківського обслуговування або Заяві про надання банківського продукту/послуги, які містять згоду Клієнта на прийняття пропозиції АТ «БІЗБАНК» укласти Публічний договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб АТ «БІЗБАНК» (приєднатись до Правил). При цьому укладанням Договору про надання банківського продукту/послуги Клієнт беззаперечно погоджується з тим, що у разі якщо зміна номеру телефону здійснюється шляхом із застосуванням Системи дистанційного банківського обслуговування, зміна номеру телефону здійснюється після проведення ідентифікації Клієнта. При цьому Клієнт беззаперечно погоджується, що зміна номеру телефону здійснена в порядку, визначеному цими Умовами, в будь-якому випадку вважається здійсненою Клієнтом і Клієнт несе всі та будь-які ризики пов'язані із тим, що номер телефону може бути змінений будь-якою третьою особою. У разі успішної ідентифікації Клієнтом Банку при зміні номеру телефону в мобільному додатку, Банк не несе відповідальності за будь-які збитки, що можуть бути завдані Клієнтові будь-якими особами, що можуть настати для Клієнта внаслідок зміни номеру телефону.

3.20. 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. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Банк зобов'язується:

- 4.1.1. Забезпечувати цілодобову працездатність Систем дистанційного обслуговування та доступ до них Клієнтам, за винятком 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.
- 4.1.2. Приймати до виконання розпорядження, отримані від Клієнта за допомогою Систем дистанційного обслуговування, що оформлені та підтверджені Клієнтом у порядку, визначеному цими Умовами.
- 4.1.3. Надавати Клієнту інформацію за його Рахунками засобами Мобільного банкінгу та Інтернет банкінгу.
- 4.1.4. Консультувати Клієнта з питань експлуатації Систем дистанційного обслуговування через Гарячу лінію та Установи Банку.

4.2. Клієнт зобов'язується:

- 4.2.1. Здійснювати операції відповідно до цих Умов та вимог чинного законодавства України.
- 4.2.2. Здійснювати операції в межах доступного залишку коштів за Рахунками.

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

4.2.4. У разі виявлення факту несанкціонованого доступу до Системи дистанційного обслуговування, компрометації засобів автентифікації, втрати Фінансового номера, наявності несанкціонованих документів, інших шахрайських дій тощо, негайно звернутися до Контакт-центру для блокування доступу до Системи дистанційного обслуговування.

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

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

4.3. Банк має право:

4.3.1. 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.

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

4.3.3. Призупинити виконання дистанційних розпоряджень у випадку виникнення технічних неполадок або інших обставин, зокрема у разі зміни законодавства України, що робить неможливим або небажаним роботу з точки зору безпеки тощо.

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

4.3.5. 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.

4.3.6. Приймати до виконання розпорядження у відповідно до черговості їх надходження та винятково у межах залишку коштів за Рахунком, якщо інше не передбачено Тарифами та правилами обслуговування такого Рахунку.

4.3.7. 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 до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності.

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

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

4.4. Клієнт має право:

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

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

4.4.3. 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.

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

4.4.5. У разі будь-якої підозри щодо 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 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

5.2. 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 дій тощо;

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Клієнт погоджується з тим, що розуміє всі ризики, пов'язані з неповідомлення або несвоєчасне повідомлення ним Банку щодо зміни Фінансового номера. 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.

5.6. Сторони погодились, 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.