

# ПРАВИЛА ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

## Зміст

Терміни, визначення та скорочення .....	1
Загальні положення .....	3
Правила користування Платіжним порталом .....	3
Умови надання Послуги .....	4
Загальні правила використання Платіжного порталу .....	4
Порядок користування Платіжним порталом .....	10
КОНТАКТ-ЦЕНТР .....	14
Ідентифікація в Контакт-центрі та Аутентифікація Клієнта/Держателя при зверненні до Банку по телефону Контакт-центру та за допомогою обміну текстових повідомлень (chat).....	14
Особливості відкриття Поточного рахунку з картою у національній та/або іноземній валюті через Контакт-центр 14	
Особливості розміщення Вкладу через Контакт-центр.....	15

## Терміни, визначення та скорочення

<b>Банк-емітент</b>	в цілях користування Платіжним порталом: банк, який випустив і надав Клієнту картку, за допомогою якої Клієнт ініціює Переказ у Закритій зоні ПП. Банком-емітентом є Банк, якщо Переказ здійснюється Клієнтом з використанням Картки, що була емітована Банком.
<b>Відвідувач</b>	<p>фізична особа, яка одночасно:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- є дієздатною в повному обсязі особою за законодавством України або іншої країни, резидентом якої вона є;</li><li>- є законним держателем Картки;</li><li>- ознайомилась та погодилась із Правилами користування Платіжним порталом, бажає скористатись Платіжним порталом з метою здійснення Переказу в режимі реального часу у Відкритій зоні ПП, використовуючи Картку Відвідувача. Клієнт/Користувач може ініціювати Переказ через Відкриту зону ПП в статусі Відвідувача.</li></ul> <p>Відвідувачу Закрита зона ПП не доступна для здійснення Переказу. Відвідувач має право отримати доступ до Закритої зони ПП (а) після реєстрації на Платіжному порталі (в такому разі після реєстрації на Платіжному порталі він набуває статусу Користувача) або (б) після укладення з Банком відповідного Договору про надання послуг, реєстрації на Платіжному порталі та здійснення всіх інших дій/умов, передбачених таким Договором про надання послуг (в такому разі після укладення відповідного Договору про надання послуг, реєстрації Відвідувача на Платіжному порталі та виконання всіх інших дій/умов він набуває статусу Клієнта).</p> <p>Здійснення Переказу за допомогою Закритої зони ПП з рахунку Клієнта, відкритого в Банку/іншому банку, здійснюється в порядку та на умовах, визначених цими Правилами.</p>
<b>Відкрита зона ПП</b>	сукупність програмного забезпечення Банку/канал (зона) обслуговування Відвідувача, яка доступна Відвідувачу на Платіжному порталі, за допомогою якої він (Відвідувач) має право без реєстрації на Платіжному порталі створити Запит на отримання Послуги з метою ініціювання Переказу з використанням Картки Відвідувача. Створення Відвідувачем Запиту на отримання Послуги з метою ініціювання Переказу з використанням Картки Відвідувача у Відкритій зоні ПП регламентується Правилами користування Платіжним порталом (загальними). Відкрита зона ПП також доступна Клієнту для ініціювання Переказу та в такому разі, він (Клієнт) здійснює відповідні операції/Перекази в статусі Відвідувача (див. також термін <b>Закрита зона ПП</b> ).
<b>ДБО</b>	Договір банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Сбербанк». Чинна редакція ДБО оприлюднена на Сайті Банку та доступна для ознайомлення.

<b>Закрита зона ПП</b>	сукупність програмного забезпечення Банку/Дистанційний канал (зона) обслуговування Клієнтів/Користувачів, яка доступна Клієнту/Користувачу на Платіжному порталі, за допомогою якої він має право, після реєстрації на ПП, створити Запит на отримання Послуги з метою ініціювання Переказу за допомогою Картки/з Рахунку та/або ініціювати укладення відповідного Договору у разі, якщо укладення такого Договору прямо передбачено ДБО (див. також термін Відкрита зона ПП)
<b>Запит</b>	відповідні дії, які виконує Клієнт у відповідній спеціальній екранній формі Платіжного порталу з метою ініціювання отримання однієї або декількох Послуг у разі, якщо можливість отримання відповідної Послуги прямо передбачено ДБО або Банк має технічну можливість надання такої Послуги.
<b>Ідентифікація в Контакт-центрі</b>	процедура встановлення наявності конкретного Клієнта в базах даних Банку (програмному забезпеченні Банку) на підставі отриманих від Клієнта/Держателя відомостей.
<b>Квитанція Платіжного терміналу/Чек Банкомату</b>	паперовий документ, який друкується Платіжним терміналом/Банкоматом та містить інформацію щодо проведеної Операції з використанням Картки згідно з Законодавством та правилами Платіжних систем.
<b>Кодове слово</b>	секретне слово, яке використовується для Аутентифікації Клієнта/Держателя при його зверненні до Банку по телефону Контакт-центру. Кодове слово зазначається Клієнтом в документі встановленої Банком форми. Кодове слово, зазначене в декількох документах встановленої Банком форми (наприклад, в опитувальнику фізичної особи та документі встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Поточного рахунку з випуском Картки) Клієнта можуть відрізнитися. При випуску Додаткової Картки Довірена особа зазначає власне Кодове слово в документі встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки для можливості управління Додатковою Карткою.
<b>Користувач</b>	фізична особа або фізична особа - підприємець або юридична особа - законний держатель Картки, що ознайомилась та погодилась із Правилами користування Платіжним порталом (що затверджені Банком у вигляді окремого документа, який не є додатком до ДБО та визначають порядок/умови надання Відвідувачу/Користувачу Послуги/в т.ч. ініціювання Відвідувачем/Користувачем Переказу, користування Відвідувачем/Користувачем Платіжним порталом), пройшла реєстрацію на ПП та має намір скористатися Послугою, в т.ч. ініціювати Переказ в режимі реального часу у Закритій зоні ПП, використовуючи Картку/з Рахунку, або отримати Переказ по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, законний держатель Картки, що ознайомилась та погодилась із Правилами користування Платіжним порталом (що затверджені Банком у вигляді окремого документа, що не є додатком до ДБО та визначають порядок/умови надання Відвідувачу/Користувачу Послуги/в т.ч. ініціювання Відвідувачем/Користувачем Переказу, користування Відвідувачем/Користувачем Платіжним порталом), пройшла реєстрацію на ПП та має намір скористатися Послугою, в т.ч. ініціювати Переказ в режимі реального часу у Закритій зоні ПП, використовуючи Картку/з Рахунку, або отримати Переказ по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком-емітентом. Користувач має право скористатися Відкритою зоною ПП та в такому разі, він (Користувач) здійснює відповідні операції/Перекази в статусі Відвідувача.
<b>Ліміт у Платіжному порталі</b>	обмеження на суму Операцій на Платіжному порталі, що підтверджуються Одноразовим паролем, надісланим у SMS, в певний період часу. Ліміти встановлюються Банком з метою безпеки проведення розрахунків за Операціями на Платіжному порталі. Клієнт за власним бажанням може встановлювати особисті Ліміти на Платіжному порталі у сумах, що не перевищують суми Лімітів на Платіжному порталі, встановлених Банком. З інформацією про граничні розміри сум Переказів, що встановлені Банком, Клієнти можуть ознайомитись на Сайті Банку.
<b>Логін</b>	унікальний набір цифр, букв та/або символів, що разом із Паролем авторизації використовується для Аутентифікації на Платіжному порталі та надає Клієнту право на доступ до Платіжного порталу.
<b>Одержувач</b>	фізична особа (громадянин України або іноземний громадянин, або особа без громадянства), на картку/поточний рахунок якої зараховується сума Переказу (в тому числі, відкриті в Банку), або яка отримує Переказ по номеру мобільного телефону на картку, емітовану Банком-емітентом, або рахунок мобільного телефону якого поповнюється Клієнтом.
<b>Пароль доступу</b>	відомий тільки Клієнту набір цифр, букв та/або символів, що разом із Логіном Клієнта використовується для Аутентифікації на Платіжному порталі та надає Клієнту право на доступ до Платіжного порталу. Пароль доступу визначається (генерується) Клієнтом самостійно при доступі на Платіжний портал.

<b>Переказ</b>	- переказ коштів, ініційований Клієнтом у Закритій зоні ПП з використанням Картки або з Поточного Рахунку, з метою зарахування суми переказу на Рахунки, відкриті в Банку, або на рахунки, відкриті в іншому банку, або - переказ коштів на користь Одержувача (в т.ч., але не виключно, з метою здійснення переказу з Поточного рахунку з карткою по номеру мобільного телефону з подальшим перерахуванням на Поточний рахунок з карткою, відкритий в Банку або іншому банку), або - переказ на користь Постачальника з метою оплати товарів/робіт/послуг, придбаних/отриманих Клієнтом, або переказ з метою поповнення номеру мобільного телефону (операторів мобільного зв'язку, що зареєстровані та працюють згідно з Законодавством) будь-якої особи.
<b>Платіжний портал (або ПП)</b>	система обслуговування/канал (зона) обслуговування Відвідувачів/Користувачів/Клієнтів, що являє собою сукупність програмного забезпечення, розміщена на Сайті Банку та складається з: 1) Відкритої зони ПП та 2) Закритої зони ПП. Доступ Клієнта/Користувача до Закритої зони ПП можливий також через Мобільний додаток Банку.
<b>Постачальник</b>	юридична особа, належним чином зареєстрована згідно з Законодавством на території України, яка уклала з Банком відповідний договір з метою приймання до оплати електронних платіжних засобів - платіжних карток МПС Visa International і/або MasterCard International, або юридична особа/фізична особа-підприємець, яка є отримувачем Переказу, ініційованого Клієнтом у Закритій зоні ПП.
<b>Правила користування Платіжним порталом (загальні)</b>	документ, затверджений Банком, у якому визначено порядок та умови надання фізичній особі, що не є Клієнтом у розумінні ДБО, але є Відвідувачем та/або Користувачем, відповідних Послуг за допомогою Платіжного порталу у Відкритій зоні ПП. Правила користування Платіжним порталом (загальні) розміщені для ознайомлення на Сайті Банку.
<b>Правила користування Платіжним порталом для Клієнтів</b>	документ, затверджений Банком, у якому визначено порядок та умови надання Клієнту Банку відповідних Послуг за допомогою Платіжного порталу у Закритій зоні ПП. Правила користування Платіжним порталом для Клієнтів є додатком до ДБО та розміщені для ознайомлення на Сайті Банку та у Мобільному додатку.
<b>Всі інші терміни, що вживаються в Правилах здійснення дистанційного обслуговування, визначені в ДБО, а також вживаються у розумінні Законодавства або звичаїв ділового обороту.</b>	

## Загальні положення

- 1.1. Ці Правила здійснення дистанційного обслуговування (надалі – «Правила») визначають умови та порядок здійснення обслуговування через канали Дистанційного обслуговування - Платіжний портал та Контакт-центр.
- 1.2. Ці Правила є невідомою частиною ДБО, розміщуються на Сайті Банку та у Мобільному додатку.

## Правила користування Платіжним порталом

- 1.3. Банк здійснює обслуговування Клієнта із використанням Платіжного порталу після реєстрації Клієнта на Платіжному порталі.
- 1.4. Обслуговування Клієнта може здійснюватись у Відкритій зоні ПП та у Закритій зоні ПП.
- 1.5. У Закритій зоні ПП можливе надання наступних Послуг Банку:
- здійснення (ініціювання) Переказу,
  - отримання Переказу,
  - повернення Переказу,
  - відкриття та поповнення Вкладного рахунку,
  - повернення Вкладу,
  - проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.
- 1.6. Фактом, що підтверджує ознайомлення та погодження Клієнтом з Правилами є:
- укладення Клієнтом відповідного Договору, а також
  - користування Послугою на ПП.

Клієнт також ознайомлюється та погоджує Правила під час реєстрації на ПП, а також може ознайомитись з цими Правилами до моменту отримання Послуги у Закритій зоні ПП.

- 1.7. Погодження Клієнтом Правил є повним та безумовним, відбувається в цілому, без можливості запропонувати Клієнтом Банку інші умови надання Послуг, ніж ті, що викладені в Правилах.

**1.8.** В разі не погодження Клієнтом цих Правил в порядку, передбаченому п.1.6. Правил, будь-яка наступна Послуга Клієнту не надається та, відповідно, Клієнт втрачає можливість отримати будь-яку наступну Послугу через Закриту зону ПП.

**1.9.** Клієнту забороняється використовувати Платіжний портал (Закриту зону ПП), в т.ч. ініціювати/здійснювати Переказ / ініціювати відкриття/поповнення Вкладного Рахунку/здійснювати валютні операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти з метою здійснення шахрайських операцій з Карточкою, а також інших дій, здійснення яких може нашкодити діловій репутації Банку або нанести збитки/шкоду Банку, Банкам-емітентам, іншим Клієнтам, Відвідувачам, Користувачам, Одержувачам, Постачальникам, будь-яким іншим третім особам.

**1.10.** Клієнт має право: (а) здійснити реєстрацію на ПП та (б) отримувати доступ до Закритої зони ПП за допомогою Мобільного додатку.

## Умови надання Послуги

**2.1.** Банк зобов'язується надати Клієнту Послугу з урахуванням вимог Законодавства та правил МПС, а Клієнт зобов'язується оплатити Банку таку Послугу, сплативши встановлену Банком плату (комісію/комісійну винагороду) за надання Банком Послуги у вигляді Комісії, Щомісячної комісії, Комісії за отримання Переказу, Комісії за повернення Переказу (далі по тексту будь-яка та кожна з вищевказаних комісій – Комісія) в порядку та на умовах, визначених Правилами, правилами МПС та Тарифами.

**2.2.** Банк надає Клієнту Послугу з урахуванням вищевикладеного та при одночасному виконанні наступних умов:

- наявності в Банку технічної можливості щодо надання Послуги;
- виконання Клієнтом Правил щодо порядку та умов надання Послуги, в т.ч. здійснення Переказу / ініціювання відкриття/поповнення Вкладного Рахунку/проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти;
- наявності на рахунку Клієнта суми, достатньої для здійснення Переказу та оплати Комісії;
- відсутності заборон на проведення Переказу / відкриття/поповнення Вкладного Рахунку/проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, передбачених Правилами та/або правилами МПС та/або чинним Законодавством;
- сума Переказу, ініційована Клієнтом, не перевищує граничний розмір, встановлений Банком<sup>1</sup>.

**2.3.** Клієнт, підписанням відповідного Договору, підтверджує розуміння та надає Банку згоду (погоджує) щодо наступного: в процесі надання Послуги, Банк здійснює приймання, обробку та передачу інформації щодо Переказу (в т.ч. інформацію щодо Клієнта), ініційованого Клієнтом, іншим учасникам МПС, які задіяні в проведенні Переказу.

**2.4.** Банк також здійснює розрахунки з метою перерахування коштів за реквізитами Переказу на користь Одержувача або Постачальника на умовах окремого Договору, укладеного між Банком та Клієнтом (за умови, що Картка, за допомогою якої Клієнт ініціює Переказ, емітована Банком).

**2.5.** Послуга вважається наданою Банком Клієнту в разі успішного проведення Переказу на користь Клієнта, Одержувача або Постачальника згідно параметрів (реквізитів) Переказу, або відкриття Вкладного Рахунку/ або проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

**2.6.** Банк надає Клієнту можливість скористатися Послугою за допомогою Закритої зони ПП, що розміщена на Офіційному Сайті Банку за адресою: <https://mcp.sbrf.com.ua> або шляхом отримання доступу до Закритої зони ПП через Мобільний додаток.

## Загальні правила використання Платіжного порталу

**2.7. Особливості подання Запиту на здійснення Переказу/отримання (виплати) Переказу/повернення Переказу:**

**2.7.1.** Клієнт (після проходження процедури реєстрації на ПП та авторизації в Закритій зоні ПП) з метою отримання Послуги та здійснення Переказу/отримання (виплати) Переказу/повернення Переказу через Закриту зону ПП, формує Запит на отримання Послуги, у якому обов'язково зазначає у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП наступні параметри (реквізити) Переказу:

- інформацію про Постачальника або Одержувача;
- номер своєї Картки/Поточного Рахунку;
- термін дії своєї Картки (у разі здійснення Переказу з Картки);
- CVV2/CVC2 код своєї Картки (може не застосовуватись/не зазначатись у випадку використання Картки, емітованою Банком або при виконанні переказу з Поточного рахунку);
- суму Переказу в національній валюті;
- номер своєї Картки/картки Одержувача/номер рахунку Одержувача/Постачальника;
- інші параметри, що необхідні для здійснення Переказу (наприклад: особистий рахунок Клієнта, що відкритий у відповідного Постачальника, прізвище, ім'я, по-батькові Клієнта, прізвище, ім'я, по-батькові/найменування Одержувача/Постачальника, номер телефону тощо).

**2.7.2.** Банк надає можливість ознайомитись з Тарифами та/або розраховує суму відповідної Комісії, яку має сплатити Клієнт за Послугу, та повідомляє її Клієнту у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП перед отриманням Послуги, в т.ч. перед здійсненням Переказу. Сума відповідної Комісії, а також підсумкова сума, яка буде списана з Поточного рахунку з картою/Поточного Рахунку Клієнта, що складається з суми Комісії та суми Переказу, інша інформація щодо Послуги/Переказу надається Клієнту у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП до моменту погодження Клієнтом з Правилами в порядку, передбаченому п.1.2. Правил, за виключенням Переказів СЕП. При виконанні Переказу СЕП Клієнт ознайомлюється з Тарифами окремо.

<sup>1</sup> З інформацією про граничні розміри сум Переказів, що встановлені Банком, Клієнти можуть ознайомитись на Офіційному Сайті Банку.

**2.7.3.** Клієнт самостійно перевіряє введені ним у Запиті параметри Переказу та Послуги (в т.ч. інформацію, про суму Переказу та суму Комісії) у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП та, у випадку згоди із всією зазначеною інформацією, погоджується з Правилами. Фактом, що підтверджує бажання Клієнта скористатися Послугою, є направлення відповідного Запиту через Закриту зону ПП шляхом:

- натискання кнопки «Відправити» (у випадку ініціювання Переказу), або кнопки «Отримати грошовий переказ» (при отриманні (виплаті) Переказу), або кнопки «Повернути кошти» (при поверненні Переказу) (яку необхідно натиснути Клієнту згідно з Порядком користування Платіжним порталом), що розміщені у відповідній спеціальній екранній формі Закритої зони ПП після (нижче) фрази «Натискаючи кнопку вище, Ви підтверджуєте, що ознайомились, зрозуміли та погоджуєтесь з Правилами користування Платіжним порталом».

Вчинивши зазначені вище в цьому пункті Правил дії, Клієнт також одночасно підтверджує своє бажання ініціювати Переказ/отримати виплату (Переказ)/повернути Переказ, а також свою згоду із всіма умовами/параметрами Послуги/Переказу (в т.ч. розміром відповідної Комісії) та відправляє відповідний Запит через Закриту зону ПП до Банку (при здійсненні Переказу з Поточного Рахунку) та Банку-емітента (при здійсненні Переказу з Картки). Технологічну та інформаційну взаємодію щодо відправлення (передачі) Запиту до Банку-емітента забезпечує Банк та інші учасники МПС.

Після підтвердження у вищевказаному порядку Клієнтом свого бажання скористатися Послугою та здійснити Переказ, Клієнт втрачає можливість змінити параметри Послуги та Переказу, та відкликати Запит (погоджуючись з Правилами, Клієнт підтверджує прийнятність для нього такої умови).

**2.7.4.** Для виконання Переказу з Картки, Банк, отримавши від Клієнта відповідний Запит, з метою надання Клієнту Послуги здійснює:

Спочатку Аутентифікацію з використанням технології 3D Secure або технології Look-up в наступному порядку:

- Банк-емітент в обраний ним спосіб надає Клієнту одноразовий пароль, наприклад, у SMS-повідомленні на номер мобільного зв'язку, який міститься (повідомлений Клієнтом Банку-емітенту) в облікових системах/програмному забезпеченні Банку-емітента.

Для успішного проходження Аутентифікації Клієнт вводить у відповідному полі спеціальної екранної форми у Закритій зоні ПП наданий Банком-емітентом одноразовий пароль.

У разі невірному введенні Клієнтом одноразового паролю 3 (три) рази поспіль, Аутентифікація вважається не успішною та Банк-емітент відмовляє Клієнту у проведенні (здійсненні) такого Переказу.

**2.7.5.** Після проведення Банком/Банком-емітентом успішної Аутентифікації Клієнта, Банк/Банк-емітент здійснює Авторизацію операції з Переказу та інформує Клієнта про результат такого Переказу та надання Послуги шляхом виведення у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП відповідного повідомлення, а також електронної квитанції/платіжного доручення, що підтверджує здійснення Переказу та надання Послуги (у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги).

Електронна квитанція/платіжне доручення, сформована (сформоване) за результатами проведеного Переказу та наданої Послуги, за бажанням Клієнта направляється Банком на адресу електронної пошти Клієнта (якщо така адреса електронної пошти буде зазначена Клієнтом у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги). Направлення Банком електронної квитанції/платіжного доручення, сформованої (сформованого) за результатами проведеного Переказу та наданої Послуги, на адресу електронної пошти Клієнта є належним підтвердженням доставки такої електронної квитанції/платіжного доручення Клієнту.

У випадку, якщо адреса електронної пошти Клієнта не була зазначена Клієнтом у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги, то в такому випадку електронна квитанція/платіжне доручення, що сформовано за результатами проведеного Переказу та наданої Послуги, може бути виведено за бажанням Клієнта на екран у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП (у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги) та є належним підтвердженням доставки такої електронної квитанції/виконаного платіжного доручення Клієнту.

**2.7.6.** Клієнт, погоджуючись з Правилами, гарантує, погоджує та підтверджує наступне:

- будь-який Переказ, ініційований Клієнтом в порядку та на умовах, визначених Правилами, не здійснюватиметься Клієнтом з метою здійснення господарської та/або підприємницької та/або інвестиційної та/або незалежної професійної діяльності;
- Банк не є податковим агентом Клієнта за Переказами, ініційованими Клієнтом в порядку та на умовах, визначених в Правилах, крім випадків, передбачених Законодавством. У випадку, коли внаслідок здійсненого Клієнтом Переказу, виникають будь-які зобов'язання із сплати податків та/або інших обов'язкових платежів, Клієнт зобов'язується самостійно сплатити такі податки та/або платежі та, за необхідності або у випадках, визначених Законодавством, подати до податкових та/або контролюючих органів всю необхідну інформацію/документи щодо Переказу, сум податків та/або платежів тощо;
- Банк не несе відповідальності перед Клієнтом, Користувачами/Відвідувачами, Одержувачами/Постачальниками та будь-якими іншими особами за здійснення Клієнтом Переказу за умови, що Банк-емітент здійснив Аутентифікацію (та така процедура Аутентифікації була успішно пройдена) та при ініціюванні відповідного Переказу буде успішно пройдена процедура Авторизації;
- він (Клієнт) несе всю відповідальність за правильність, достовірність та повноту параметрів (реквізитів) Переказу, які зазначаються Клієнтом у Запиті, який формується у Закритій зоні ПП (в т.ч., але не обмежуючись, за інформацію щодо Одержувача/Постачальника, на користь якого здійснюється Переказ коштів) та суть операції (Переказу) згідно з чинним Законодавством;
- він (Клієнт) здійснюватиме Перекази з використанням Картки/з Поточних Рахунків, держателем/власником яких він є на законних підставах;
- вся інформація, яку він (Клієнт) зазначає у відповідній спеціальній екранній формі у Запиті у Закритій зоні ПП з метою проведення Переказу, є достовірною, точною і повною;

- Клієнт зобов'язується не ініціювати/не проводити Переказ, що порушує умови Правил та/або положень чинного Законодавства та/або правил МПС.

**2.7.7.** Строки проведення Переказу, ініційованого Клієнтом через Закриту зону ПП за допомогою Картки, визначаються правилами МПС та договорами, що укладаються з членами/учасниками платіжної системи, з дотриманням вимог Законодавства, у тому числі нормативно-правових актів НБУ.

**2.7.8.** Строки проведення Переказу, ініційованого Клієнтом через Закриту зону ПП з Поточного Рахунку, визначаються правилами роботи системи електронних платежів Національного банку України, з дотриманням вимог Законодавства, у тому числі нормативно-правових актів НБУ та Правилами.

**2.7.9.** Детальний порядок отримання Послуги/ініціювання Переказу/отримання (виплати) Переказу/повернення Переказу/реєстрації Клієнта на ПП, викладені в Порядку користування ПП.

## **2.8. Особливості відкриття Вкладного Рахунку**

**2.8.1.** Для відкриття Вкладного Рахунку Клієнт (після проходження процедури реєстрації на ПП та авторизації в Закритій зоні ПП) з метою розміщення Вкладу через Закриту зону ПП обирає наступні обов'язкові параметри майбутнього Вкладу у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП:

- назва Вкладу;
- строк дії Вкладу;
- сума та валюта Вкладу;
- номер власного Поточного рахунку/Поточного рахунку з картою для перерахування з нього суми Вкладу;
- номер власного Поточного рахунку/Поточного рахунку з картою для виплати процентів та повернення суми Вкладу;
- інші параметри, що необхідні для формування Оферти на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку (дали по тексту – Оферта).

**2.8.2.** Банк, після вибору Клієнтом обов'язкових параметрів майбутнього Вкладу, у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП, повідомляє Клієнту планову дату відкриття Рахунку (найближчий Операційний день Банку), формує для направлення Банку Клієнтом Оферти на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку, яка містить в тому числі, Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

**2.8.3.** Перед відправкою Оферти Банку, Клієнт повинен обов'язково:

- ознайомитися з Правилами, ДБО та Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб,
- ознайомитися з інформацією, розміщеною на Сайті Банку за адресою: [sbrf.com.ua](http://sbrf.com.ua), в порядку та обсязі, передбаченому Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», в тому числі з інформацією про Банк, Послугу Банку (загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які Клієнт повинен сплатити, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат),
- перевірити внесені в електронну форму Оферти дані про обов'язкові параметри майбутнього Вкладу та умови Договору, та, у разі згоди із всією зазначеною інформацією:
- погодитись з Правилами.

Фактом, що підтверджує бажання Клієнта скористатися Послугою з відкриття Вкладного Рахунку, є направлення Клієнтом відповідної Оферти через Закриту зону ПП шляхом введення в електронній формі власного Простого Електронного підпису.

**2.8.4.** Здійснивши зазначені вище дії, Клієнт також одночасно підтверджує, що до укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку він (Клієнт) ознайомився з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, висловлює своє бажання укласти відповідний Договір та відкрити Вкладний Рахунок на умовах, викладених в Договорі (в тому числі в Оферті), а також погоджується із всіма умовами/параметрами Вкладу (в т.ч. з розміром процентної ставки, за якою нараховуються проценти на Вклад, строком розміщення Вкладу, умовами повернення Вкладу), надає свою згоду на списання суми коштів з Поточного Рахунку або Поточного рахунку з картою, та, відправивши відповідну Оферту через Закриту зону ПП, надає Банку розпорядження на відкриття Вкладного Рахунку та відповідне перерахування коштів.

**2.8.5.** Після формування Акцепту на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку Клієнт втрачає можливість змінити параметри Вкладу та відкликати Оферту.

**2.8.6.** Підписана з боку Клієнта Оферта та підписаний з боку Банку Акцепт разом складають Договір щодо відкриття Вкладного Рахунку, укладений у електронній формі. Акцепт і Оферта формуються у Закритій зоні ПП, доступ до них можливий в налаштуваннях відкритого Вкладного Рахунку, та можуть за бажанням Клієнта бути роздруковані.

**2.8.7.** Клієнт, погоджуючись з Правилами, гарантує, погоджує та підтверджує наступне:

- він (Клієнт) несе відповідальність за ознайомлення з Правилами;
- він (Клієнт) несе відповідальність за ознайомлення з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб;
- він (Клієнт) здійснюватиме перекази коштів на Вкладний Рахунок (в тому числі для поповнення/повернення Вкладу) з використанням Картки/з Поточних Рахунків, держателем/власником яких він є на законних підставах;
- вся інформація, яку він (Клієнт) зазначає у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП з метою ініціювання відкриття Вкладного Рахунку та переказу коштів на Вкладний Рахунок, є достовірною, точною і повною;
- Клієнт зобов'язується не ініціювати/не проводити переказ коштів, що порушує Правила, ДБО, Законодавство та/або правил МПС.

**2.8.8.** Відкриття Вкладного Рахунку та/або проведення переказу коштів на Вкладний Рахунок та/або повернення коштів з Вкладного Рахунку, що були ініційовані Клієнтом через Закриту зону ПП, здійснюється Банком в Операційний час Банку, та з врахуванням правил МПС та умов договорів, що укладаються з членами/учасниками платіжної системи, з дотриманням вимог Законодавства. Кошти, переказані Клієнтом з Поточного рахунку/Поточного рахунку з картою протягом Операційного часу, надходять на Вкладний Рахунок в день їх переказу. Кошти, переказані Клієнтом з Поточного рахунку/Картки протягом дня, що не є Операційним днем, надходять на Вкладний Рахунок наступного Операційного дня.

**2.8.9.** Банк має право відмовити Клієнту в відкритті Вкладного Рахунку через Закриту зону ПП у разі, якщо для відкриття Вкладного Рахунку Клієнт повинен подати до Банку додаткові документи та/або відомості, необхідні для здійснення ідентифікації, верифікації, вивчення Клієнта, уточнення інформації про Клієнта, а також для виконання Банком інших вимог Законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню

тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та/або у разі, якщо для відкриття Вкладного Рахунку Клієнт повинен подати до Банку додаткові документи та/або відомості, необхідні для виконання інших норм Законодавства, в тому числі, для надання Банком повідомлення до відповідного контролюючого органу та/або державному та/або приватному виконавцю про відкриття та/або закриття Рахунку Клієнта.

## **2.9. Порядок та умови проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти**

**2.9.1.** За допомогою Закритої зони ПП здійснюються валютні операції без наявності у Клієнта підстав/зобов'язань для проведення таких операцій та без подання в Банк документів, що свідчать про наявність у Клієнта підстав/зобов'язань. Банком можуть встановлюватись граничні розміри валютних операцій у Закритій зоні ПП, враховуючи комплекс ризик-орієнтовних заходів, про що Банк інформує на Сайті Банку або у Закритій зоні ПП.

**2.9.2.** Клієнт доручає, а Банк здійснює операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти за допомогою Закритої зони ПП без отримання від Клієнта окремої заяви на здійснення валютної операції.

**2.9.3.** У разі, якщо в процесі ініціювання Клієнтом операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти Банком змінено курс купівлі/продажу іноземної валюти, то після натискання Клієнтом кнопки «Купити» у екранній формі Закритої зони ПП з'явиться повідомлення про зміну курсу валют. В такому випадку попереднє ініціювання Клієнтом операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти припиняється і не підлягає виконанню Банком, а Клієнту необхідно повторно ініціювати валютну операцію (п.п.3.11.1. – 3.11.3. Порядку користування Платіжним порталом) з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

**2.9.4.** Ініціюванням відповідної валютної операції та натисканням кнопки «Купити» Клієнт доручає Банку здійснювати договірне списання з обраних ним Рахунків у гривнях чи іноземній валюті (в залежності від виду валютної операції) грошових коштів в розмірі, необхідному для проведення купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти. Договірне списання здійснюється Банком у порядку, передбаченому відповідним підрозділом ДБО.

**2.9.5.** Ініціювання Операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти у Закритій зоні ПП відповідно до Правил можуть здійснюватись Клієнтом в режимі 24/7 (за наявності технічної можливості у Банка). Проведення Операції відбувається згідно з регламентом роботи Банку в режимі 24/7 за виключенням часу, відведеного на проведення технологічних робіт.

**2.9.6.** Порядок встановлення Банком курсу з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти:

**2.9.6.1.** курс купівлі/продажу іноземної валюти встановлюється Банком та зазначається у Закритій зоні ПП. Курс купівлі/продажу іноземної валюти, встановлений Банком, відображається Клієнту в момент ініціювання ним операції з купівлі/продажу іноземної валюти;

**2.9.6.2.** курс купівлі/продажу іноземної валюти з моменту початку ініціювання Клієнтом операції з купівлі/продажу іноземної валюти може змінюватись Банком до моменту завершення ініціювання такої операції. У цьому випадку операція з купівлі/продажу іноземної валюти відхиляється та на екранній формі Закритої зони ПП відображається повідомлення про зміну курсу купівлі/продажу валют.

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

**2.9.7.1.** попередньо була успішно проведена Авторизація Клієнта;

**2.9.7.2.** у Клієнта відкриті Рахунки в гривнях та у валюті, що купується/продається;

**2.9.7.3.** на Рахунку, з якого здійснюється списання коштів, достатньо коштів для списання у відповідній валюті для здійснення валютної операції;

**2.9.7.4.** відсутність на Рахунку, на який зараховуються кошти, або на Рахунку, з якого здійснюється списання коштів, будь-яких обмежень/обтяжень.

**2.9.8.** Банк може відмовити Клієнту у виконанні валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти в разі невиконання умов, зазначених в п. 2.9.7 Правил.

**2.9.9.** Комісійна винагорода за здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти Банком не стягується.

**2.9.10.** Банк інформує Клієнта про здійснені Банком валютні операції за допомогою виписки за відповідним Рахунком, в екранній формі стрічки подій у Закритій зоні ПП та/або у SMS.

**2.9.11.** Клієнт має право відкликати своє доручення на здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти через Закрити зону ПП до моменту виконання Банком такого доручення шляхом направлення листа на адресу електронної пошти Банку. При цьому Клієнт відшкодовує пов'язані з таким відкликанням витрати Банку.

**2.10. Порядок оплати Послуг** (окрім Послуг з відкриття та переказу коштів на Вкладний рахунок, відкритий через Закрити зону ПП та/або з Вкладного Рахунку, відкритого через Закрити зону ПП та проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти).

**2.10.1.** За здійснення Переказу Клієнт сплачує Банку Комісію в порядку, на умовах та у розмірі, визначеному в Тарифах. Комісія (відповідна сума в грн.) включається в загальну суму запиту на виконання Переказу, та підлягає списанню Банком-емітентом з відповідного рахунку Клієнта на користь Банку разом із сумою Переказу.

Розмір Комісії встановлюється (визначається) Банком самостійно в залежності від суми Переказу, Одержувача/Постачальника, на користь якого здійснюється Переказ, типу Картки, МПС, в межах якої випущена Картка, Банка-емітента тощо. Комісія розраховується від суми Переказу або визначається у фіксованій сумі.

**2.10.2.** Банком може бути встановлено Комісію за отримання Переказу (по тексту – Комісія за отримання Переказу), в такому випадку Клієнт, який бажає отримати Переказ по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, або іншим банком, сплачує Банку Комісію у вигляді комісії за отримання Переказу.

Розмір Комісії за отримання Переказу визначається Банком самостійно та зазначений у Тарифах. Така Комісія за отримання Переказу сплачується Клієнтом при отриманні такого Переказу.

**2.10.3.** Клієнт, який бажає повернути не отриманий Одержувачем Переказ, який було відправлено по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, або іншим банком, сплачує Банку Комісію за Послугу у вигляді комісії за повернення Переказу, якщо така Комісія встановлена Банком (по тексту – Комісія за повернення Переказу).

Розмір Комісії за повернення Переказу визначається Банком самостійно та зазначений у Тарифах. Така Комісія за повернення Переказу сплачується Клієнтом при поверненні такого Переказу.

**2.11.** При погодженні Клієнтом з Правилами, Клієнт також **одночасно** доручає (надає право) Банку-емітенту (який емітував Картку) здійснити (здійснювати) списання з будь-яких рахунків Клієнта, відкритих в Банку-емітенті, суму Комісії(-й), Щомісячної



комісії, Комісії за отримання Переказу, Комісії за повернення Переказу на користь Банку та суму Переказу на користь відповідного Одержувача/Постачальника/на власні Рахунки Клієнта, відкриті (та що будуть відкриті) в Банку/іншому банку.

## **2.12. Права Банку та Клієнта**

### **2.12.1. Банк має право:**

**2.12.1.1.** Змінювати та/або доповнювати будь-які умови Правил (в т.ч. Порядку користування ПП), а також Тарифи. Після внесення Банком змін та/або доповнень до Правил (в т.ч. до Порядку користування ПП), нова редакція цих Правил/Порядку користування ПП, відповідно, розміщується на Сайті Банку. Після внесення змін та/або доповнень до Тарифів, нова редакція Тарифів розміщується Банком у відповідному підрозділі на Сайті Банку.

**2.12.1.2.** Надавати Клієнту Послугу в порядку та на умовах, визначених Правилами, в т.ч. Порядком користування ПП.

**2.12.1.3.** В односторонньому порядку в будь-який час змінювати налаштування, дизайн, графічні матеріали ПП, робити модифікацію будь-якого програмного забезпечення, оновлення технічних засобів, які використовуються в роботі ПП без додаткового попереднього повідомлення Клієнта.

**2.12.1.4.** Призупиняти роботу ПП, як повністю, так і частково, при виявленні збоїв в роботі ПП (програмної та/або технологічної (апаратної) частини) та/або несанкціонованого втручання в роботу ПП, а також в цілях проведення профілактичних робіт, оновлення програмного забезпечення та/або технологічних засобів, які використовуються в роботі ПП.

**2.12.1.5.** Відмовити Клієнту у наданні Послуги у будь-якому з наступних випадків:

- у випадку, якщо хоча б одна з умов, зазначених в п.2.2. Правил не виконана;
- у випадку ненадання Клієнтом передбачених Законодавством та/або Внутрішніми правилами Банку та/або правилами МПС документів та/або відомостей, в інших випадках, передбачених Внутрішніми правилами Банку та/або Законодавством та/або правилами МПС та/або Правилами;
- у випадку компрометації Картки (в т.ч. внесення Картки до стоп-списку);
- у випадку використання Клієнтом при здійсненні Переказу викраденої Картки;
- виникнення у Банку сумнівів у використанні Клієнтом Закритої зони ПП у відповідності до Правил, в т.ч. Порядку користування ПП;
- у випадку виникнення у Банку згідно з вимогами Законодавства та/або Внутрішніми правилами Банку необхідності ідентифікувати та/або верифікувати та/або вивчити Клієнта та така ідентифікація/верифікація/вивчення не були виконані;
- у випадку виникнення у Банку згідно з вимогами Законодавства та/або Внутрішніми правилами Банку необхідності витребувати у Клієнта додаткові документи та/або відомості для здійснення Переказу з Поточного Рахунку;
- у випадку виникнення у Банку згідно з вимогами Законодавства та/або Внутрішніми правилами Банку необхідності витребувати у Клієнта додаткові документи та/або відомості для відкриття Вкладного Рахунку;
- у випадку виникнення у Банку підозр в здійсненні Клієнтом шахрайських операцій при здійсненні Переказу та/або здійсненні відкриття та/або поповнення та/або списання з Вкладного Рахунку проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти;
- у випадку виникнення підозри щодо правомірності здійснення Клієнтом Переказу та/або здійсненні відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку/проведенні валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, в т.ч. під час здійснення Банком фінансового моніторингу або з інших підстав, передбачених Законодавством та/або Внутрішніми правилами Банку та/або правилами МПС;
- у випадку неможливості встановлення та/або підтримки технологічної та/або інформаційної взаємодії з учасниками МПС та/або Одержувачем/Постачальником та/або Банком-емітентом, що емітував Картку Клієнта, та/або банками, що обслуговують Одержувача/Постачальника, з причин, не залежних від Банку;
- у випадку порушення Клієнтом Правил;
- у випадку виникнення у Банку підозр щодо порушення Клієнтом прав і законних інтересів будь-яких третіх осіб;
- у інших випадках, коли здійснення Клієнтом Переказу через Закриту зону ПП може призвести, на думку Банку, до репутаційних ризиків та/або збитків будь-якої із наступних осіб: Банка, Банка-емітенту, будь-якого Відвідувача/Користувача//Клієнта, Одержувача/Постачальника, третіх осіб.

**2.12.1.6.** На отримання відшкодування від Клієнта прямих та непрямих втрат/збитків (в тому числі на компенсацію судових витрат), у разі завдання Клієнтом Банку таких збитків, які виникли внаслідок дій Клієнта при користуванні Закритою зоною ПП, в т.ч. при ініціюванні Переказу та/або при відкритті та/або поповненні Вкладного Рахунку /проведенні валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

**2.12.1.7.** Вимагати від Клієнта сплати Комісії/Щомісячної комісії/Комісії за отримання Переказу/Комісії за повернення Переказу за надання Послуги в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**2.12.1.8.** Зберігати та обробляти персональні дані Клієнта, що стали відомі Банку (в т.ч. отримані Банком під час внесення Клієнтом відповідної інформації у Запиті у Закритій зоні ПП) під час надання Послуги.

**2.12.1.9.** Передавати третім особам з метою надання Послуги та забезпечення здійснення Переказу (технологічного та інформаційного обслуговування) інформацію, в т.ч. про Клієнта, параметри (реквізити) Переказу.

**2.12.1.10.** Крім отримання від Клієнта відшкодування прямих та непрямих втрат/збитків (згідно з п. 2.12.1.6 Правил), на отримання від Клієнта штрафної санкції у розмірі 100% від суми збитків, визначених відповідно до п. 2.12.1.6 Правил.

### **2.13. Клієнт має право:**

**2.13.1.** Скористатися Послугою з метою ініціювання Переказу на власні Рахунки та на користь будь-якого Одержувача або Постачальника, реквізити якого можна обрати або внести у Закритій зоні ПП (в тому числі шляхом направлення до Банку-емітента у Закритій зоні ПП відповідного Запиту), а також виконати повернення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами. Скористатися Послугою з метою ініціювання відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку, від якого можна обрати у Закритій зоні ПП, а також повернення Вкладу на власний Поточний Рахунок / Поточний рахунок з картою. Скористатися Послугою з метою проведення валютних операцій з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти.

**2.13.2.** Звертатися до Банку, а саме через Контакт-Центр Банку для отримання інформації щодо умов отримання Послуги, при виникненні питань з приводу користування Закритою зоною ПП тощо.

**2.13.3.** Отримати підтвердження здійснення Переказу у вигляді квитанції/платіжного доручення в електронному вигляді, в тому числі шляхом отримання направленою Банком такої квитанції/платіжного доручення в електронному вигляді на зазначену



Клієнтом адресу електронної пошти (якщо така адреса електронної пошти буде зазначена Клієнтом у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП), - у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги.

**2.13.4.** Отримати примірник Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку у вигляді Оферти та Акцепту в електронній формі (у випадку успішності укладення такого Договору).

**2.13.5.** Відмовитися з будь-яких причин від отримання Послуги до моменту: (а) погодження (акцепту) Правил та/або (б) підписання Клієнтом Оферти Простим Електронним підписом та/або (в) підтвердження бажання скористатися Послугою та отримати виплату (Переказ)/повернення Переказу у порядку, визначеному Правилами, в т.ч. Порядком користування ПП. В такому випадку Переказ Банком не виконується, відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку не здійснюється, відповідна Комісія з Клієнта не стягується.

#### **2.14. Обов'язки Банку та Клієнта**

##### **2.15. Банк зобов'язаний:**

**2.15.1.** Надавати Клієнту можливість користуватися Послугою та ініціювати Переказ та/або ініціювати відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку/ провести валютну операцію з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**2.15.2.** Здійснити Переказ в порядку та на умовах, визначених відповідним Договором, укладеним між Клієнтом та Банком у випадку, якщо Клієнт скористався Послугою та ініціював Переказ з використанням Картки, яка емітована Банком/з Поточного Рахунку Клієнта. Відкрити/поповнити Вкладний Рахунок в порядку та на умовах, визначених відповідним Договором, у випадку, якщо Клієнт направив Банку пропозицію на відкриття Вкладного Рахунку, згідно з вимогами Законодавства, Внутрішніми правилами Банку та з урахуванням умов, викладених у Правилах. Виконати валютну операцію з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти згідно з вимогами Законодавства, Внутрішніх правил Банку та з урахуванням умов, викладених у Правилах.

**2.15.3.** Надіслати Клієнту квитанцію/платіжне доручення в електронному вигляді, що підтверджує здійснення Переказу, на адресу електронної пошти Клієнта, яка була зазначена Клієнтом у відповідному полі у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП (якщо така адреса електронної пошти була зазначена Клієнтом у відповідній спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП у випадку успішності здійснення Переказу та надання Послуги).

**2.15.4.** Надати Клієнту Договір щодо відкриття Вкладного Рахунку (Оферту та Акцепт) в електронному вигляді, що підтверджує відкриття Вкладного Рахунку у спеціальній екранній формі в Закритій зоні ПП у випадку успішності відкриття Банком Вкладного Рахунку.

**2.15.5.** Надавати Клієнту через Контакт-центр Банку консультації (інформаційну підтримку) щодо умов отримання Послуги, щодо користування Закритою зоною ПП тощо.

**2.15.6.** Забезпечувати функціонування і роботу Закритої зони ПП, здійснювати технологічне та інформаційне обслуговування (взаємодію) з метою забезпечення ініціювання Клієнтом Переказу через Закритую зону ПП та передачу (пересилання) інформації про Переказ по захищених каналах передачі інформації (зв'язку).

**2.15.7.** Зберігати в таємниці інформацію, що отримана від Клієнтів через Закритую зону ПП (в т.ч. персональні дані, конфіденційну інформацію, інформацію, яка становить банківську таємницю), та використовувати/поширювати/обробляти таку інформацію в порядку та на умовах, визначених Правилами.

##### **2.16. Клієнт зобов'язаний:**

**2.16.1.** Ознайомитись з Правилами, в т.ч. Порядком користування ПП.

**2.16.2.** При реєстрації на Платіжному порталі та при зазначенні у Запиті у Закритій зоні ПП параметрів (реквізитів) Переказу та/або при ініціюванні відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку надавати достовірну та актуальну інформацію про себе (Клієнта) і реквізити Картки/Рахунка, реквізити Отримувача або Постачальника (якщо така інформація зазначається Клієнтом).

**2.16.3.** При ініціюванні відкриття та/або поповнення Вкладного Рахунку та/або проведенні валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти та/або ініціюванні/здійсненні Переказу/отриманні (виплати) Переказу/повернення Переказу дотримуватись цих Правил, в т.ч. Порядку користування ПП, правил МПС та вимог Законодавства.

**2.16.4.** Оплатити (оплачувати) Банку Комісію, Щомісячну комісію, Комісію за отримання Переказу, Комісію за повернення Переказу за надану Послугу, а також будь-які інші платежі, в порядку та на умовах, визначених Правилами, в т.ч. Порядком користування ПП та Тарифами.

**2.16.5.** Ініціювати/здійснювати Перекази, використовуючи Картку/Поточний Рахунок, держателем/власником якої (якого) він (Клієнт) є на законних підставах.

**2.16.6.** Піклуватися належним чином про інформаційну захищеність і безпеку комп'ютера/ смартфона, іншого технічного пристрою, через який Клієнт отримує доступ до Закритої зони ПП, в тому числі (але не виключно):

- самостійно встановлювати на технічні пристрої (комп'ютер/смартфон, інший пристрій), які використовуються Клієнтом для доступу до Закритої зони ПП, ліцензійне антивірусне програмне забезпечення;
- не встановлювати неоригінальні/модифіковані/неліцензійні операційні системи та неоригінальне/модифіковане/неліцензійне програмне забезпечення на технічні пристрої (комп'ютер/смартфон, інший пристрій), які використовуються Клієнтом для доступу до Закритої зони ПП (відповідно);
- здійснювати своєчасне оновлення операційних систем та не рідше одного разу на добу оновлення антивірусного програмного забезпечення, що встановлене на технічних пристроях (комп'ютер/смартфон, інший пристрій), які використовуються Клієнтом для доступу до Закритої зони ПП.

**2.16.7.** Не користуватися Послугою та не використовувати Закритую зону ПП в протиправних цілях, в т.ч. тих, що порушують права Банку та/або Одержувача та/або Постачальника (будь-якої із цих осіб) та/або будь-яких інших осіб.

**2.16.8.** Компенсувати (відшкодувати) Банку нанесений збиток та сплатити штрафні санкції, визначені відповідно до п.п. 2.12.1.6 та 2.12.1.10 Правил.

**2.16.9.** Не користуватися Послугою та не направляти Запит на відкриття/поповнення Вкладного Рахунку та/або не ініціювати Переказ через та/або не проводити валютну операцію з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти Закритую зону ПП у випадку, якщо (а) це призведе до порушення Правил та/або Порядку користування ПП та/або Законодавства та/або правил МПС (в т.ч., якщо це може призвести до порушення Законодавства, що пов'язане запобіганням та протидією легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинних шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення; (б) такий Переказ містить ознаки сумнівної операції (ознаки якої визначаються Банком самостійно) або операції, що несе репутаційні ризики для Банку.

## **2.17. Відповідальність Банку та Клієнта**

**2.17.1.** Банк несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток, нанесений Клієнту. Граничний розмір відповідальності в будь-якому випадку не може перевищувати суму Переказу, здійсненого згідно з умовами Правил.

### **2.18. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом, в т.ч., але не обмежуючись:**

**2.18.1.** За якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ Клієнта до Закритої зони ПП.

**2.18.2.** За тимчасову непрацездатність, несправності, помилки і збої в роботі програмних засобів/забезпечення та/або Закритої зони ПП (відповідно), а також за можливі пов'язані з цим збитки Клієнта та Одержувача/Постачальника.

**2.18.3.** За будь-які збитки та/або упущену вигоду Клієнтів/Одержувачів/Постачальників та/або третіх осіб, втрату або спотворення інформації в результаті використання або неможливості використання Закритої зони ПП (в т.ч. неможливості отримання Послуги).

**2.18.4.** За невиконання Клієнтом або Постачальником, або банком Клієнта/Постачальника своїх зобов'язань за відповідними договорами/правочинами, а також спорів/суперечок, що можуть виникнути між Клієнтом та Постачальником з приводу якості або кількості товарів, робіт або послуг, оплачених Клієнтом.

**2.18.5.** За правомірність/дійсність договорів/угод/правочинів, укладених між Клієнтом і Постачальником, їх умов, факту і наслідків їх укладення, виконання і/або розірвання таких договорів/угод/правочинів, у тому числі в частині повернення оплати по таким договорам/угодам/правочинам. Банк не розглядає/не приймає претензії Клієнта, що стосуються невиконання (неналежного виконання) Постачальником своїх зобов'язань по таким договорам/угодам/правочинам, у тому числі зобов'язань по передачі товарів, наданню послуг/виконанню робіт.

**2.18.6.** За збитки Клієнта, що виникли в результаті неправомірних дій третіх осіб, пов'язаних з використанням Картки/Поточного Рахунку Клієнта.

**2.18.7.** Перед належним власником Картки/власником Поточного Рахунку, якщо Переказ було ініційовано Клієнтом, якому власник Картки/власник Поточного Рахунку надав платіжні реквізити Картки/Поточного Рахунку.

**2.18.8.** У разі виникнення інших несприятливих для Клієнтів наслідків, що настали не з вини Банку, в т.ч.: відмови у здійсненні/неможливості здійснення Аутентифікації та/або Авторизації Переказу Банком-емітентом або МПС, недостатньої кількості коштів для оплати (ініціювання Переказу та/або поповнення Вкладного Рахунку) на Поточному рахунку з карткою/Поточному Рахунку Клієнта, діючих обмежень МПС/Законодавства, втрати Клієнтом Картки і ін.

**2.18.9.** За невиконання або неналежне виконання Банком Правил, якщо це пов'язане з будь-якою із наступних обставин: (а) прийняття органами законодавчої та/або виконавчої та/або судової влади України та/або МПС рішень, які унеможливають виконання Банком своїх зобов'язань за Правилами, (б) настанням обставин, що знаходяться поза сферою контролю Банку, (в) виникнення обставин непереборної сили, (г) вчинення Клієнтом дій при ініціюванні Переказу/ поверненні Переказу за допомогою Закритої зони ПП, які призвели до помилкового Переказу (у цьому випадку Клієнт самостійно визначає подальші взаємовідносини з фактичним отримувачем Переказу), (д) у інших випадках, передбачених чинним Законодавством.

**2.18.10.** За реквізити (параметри) Переказу (в т.ч. суму Переказу), зазначені Клієнтом у Запиті, в т.ч. за інформацією щодо Одержувача або Постачальника, на користь якого здійснюється Переказ/або особи, на користь якої повертається Переказ, рахунків Одержувача або Постачальника тощо.

**2.18.11.** За збитки/втрати, які можуть бути/будуть понесені Клієнтом у випадку не виконання Клієнтом будь-яких положень п.2.16.6 Правил.

## **2.19. Повернення Переказу**

**2.19.1.** У випадку здійснення Клієнтом Переказу на користь неналежного Постачальника/Одержувача або повернення Переказу на користь неналежного отримувача (помилковий переказ) та/або на суму, що не відповідає намірам Клієнта, Клієнт самостійно зв'язується з таким Постачальником/Одержувачем/особою-неналежним отримувачем з проханням повернути кошти та узгоджує процедуру їх повернення.

**2.19.2.** У разі, якщо Клієнт має намір повернути сплачені Постачальнику грошові кошти за товари/роботи/послуги, йому необхідно звернутися безпосередньо до Постачальника і зробити повернення товару/відмову від послуги (до моменту отримання послуги/виконання роботи) згідно з Законодавством.

**2.19.3.** У випадку помилкового, неналежного переказу або не надання Постачальником Клієнту обумовленого товару/роботи/послуги, процедура опротестування Переказу/повернення коштів за не отриманий товар/роботи/послуги здійснюється в порядку, передбаченому чинним Законодавством.

# **Порядок користування Платіжним порталом**

*Всі зазначені нижче операції можливо виконати, як на Платіжному порталі, так і у Мобільному додатку Банку.*

## **3.1. Порядок реєстрації Клієнта та Картки на Платіжному порталі:**

**3.1.1.** Для реєстрації на Платіжному порталі (по тексту – Платіжний портал або ПП) Клієнту необхідно у спеціальній екранній формі:

- 1) Ввести номер мобільного телефону/смартфону Клієнта (по тексту – телефон або мобільний телефон), натиснути «Увійти».
- 2) Ввести у відповідному полі пароль, що був надісланий Банком у SMS-повідомленні на номер телефону Клієнта.
- 3) Натиснути кнопку «Відправити».

**3.1.2.** Для реєстрації Картки на Платіжному порталі Клієнту необхідно у спеціальній екранній формі:

- 1) Після реєстрації на Платіжному порталі (тобто після виконання дій, зазначених у п. 3.1 даного Порядку користування ПП), на екрані з вітальним повідомленням натиснути кнопку «Далі».
- 2) На екрані додавання нової Картки ввести реквізити Картки (номер Картки, строк/термін дії, CVV2/CVC2), натиснути «Додати картку».
- 3) Ввести у відповідному полі пароль, отриманий від Банку-емітенту, наприклад, у SMS-повідомленні на номер телефону Клієнта, який міститься (повідомлений Клієнтом Банку-емітенту) в облікових системах/ програмному забезпеченні Банку-емітента.

4) За наявності профайлу із заповненими даними про Клієнта – перевірити його наповнення, за необхідності, внести зміни до такого профайлу.

5) Повернутися до Головної сторінки Закритої зони ПП.

**3.1.3. Для можливості здійснювати Перекази з Поточного Рахунку на Платіжному порталі** Клієнту необхідно:

1) Після реєстрації на Платіжному порталі (тобто після виконання дій, зазначених у п. 1.1 даного Порядку) та додавання Картки Банку, в спеціальній екранній формі натиснути кнопку «Додати всі продукти Банку».

2) Ввести у відповідному полі пароль, отриманий від Банку, наприклад, у SMS-повідомленні на Фінансовий номер телефону Клієнта, який міститься (повідомлений Клієнтом Банку) в облікових системах/ програмному забезпеченні Банку.

3) Повернутися до Головної сторінки Закритої зони ПП.

**3.2. Порядок ініціювання операцій на Платіжному порталі:**

**3.2.1. Для ініціювання Переказу з Картки на Картку/з Картки з метою отримання Переказу Одержувачем на номер мобільного телефону**, Клієнту (у Закритій зоні ПП) необхідно у спеціальній екранній формі:

1) Зазначити номер Картки або номер мобільного телефону Одержувача.

2) Зазначити інформацію про себе (Клієнта, що відправляє Переказ) - реквізити Картки: номер, термін дії та CVV2/CVC2 код; номер мобільного телефону Клієнта<sup>2</sup>.

3) Зазначити суму Переказу в національній валюті України.

4) У разі необхідності, Клієнт у відповідному полі у спеціальній екранній формі Закритої зони ПП вносить додаткову інформацію для Одержувача.

5) Далі Клієнт повинен у спеціальній екранній формі:

▪ обрати один з варіантів оплати Послуги, запропонований у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП<sup>3</sup>;

▪ а якщо ініціюється *Переказ з Картки по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, або іншим банком* – Клієнт обирає один з варіантів, хто сплачує плату за надання Послуги<sup>4</sup>.

Після цього у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП автоматично розраховується сума комісійної винагороди відповідно до Тарифів, яка має бути сплачена Клієнтом, та у відповідних полях виводяться розмір плати (відповідної комісії) за надання Послуги та підсумкова сума (сума Переказу та сума відповідної комісії), яку буде списано з рахунку Клієнта.

6) Перевірити введені дані для здійснення Переказу (в т.ч. коректність реквізитів Карток, суми Переказу та розмір (суму) відповідної комісії, що сплачується за надання Послуги).

7) Пройти верифікацію Клієнта (процедура Аутентифікації) з використанням Технології Look-up або Технології 3D Secure та підтвердження оплати Послуги/здійснення Переказу (процедура Авторизації) в порядку та на умовах, визначених Правилами.

8) Отримати електронну квитанцію, що є підтвердженням здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.2. Для ініціювання Переказу з Поточного Рахунку на власний поточний рахунок, відкритий в Банку/іншому банку/на користь Одержувача/Постачальника (далі по тексті цього пункту 3.2.2 даного Порядку користування ПП - отримувач) з використанням системи електронних платежів Національного банку України**, Клієнту (у Закритій зоні ПП) необхідно у спеціальній екранній формі:

1) Зазначити реквізити рахунку отримувача переказу.

2) Обрати Поточний Рахунок, з якого здійснюється Переказ.

3) Зазначити суму Переказу в національній валюті України.

4) У відповідному полі у спеціальній екранній формі Закритої зони ПП внести додаткову інформацію для Одержувача або Постачальника (призначення платежу/переказу).

5) У спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП автоматично розраховується сума комісійної винагороди відповідно до Тарифів, яка має бути сплачена Клієнтом, та у відповідних полях відображаються розмір плати (Комісії) за надання Послуги та підсумкова сума (сума Переказу та сума відповідної Комісії), яку буде списано з Поточного Рахунку Клієнта.

6) Перевірити введені дані для здійснення Переказу (в т.ч. коректність реквізитів отримувача Переказу, призначення платежу/переказу, суми Переказу та розмір (суму) відповідної Комісії, що сплачується за надання Послуги).

7) Пройти верифікацію операції Клієнта та підписання Простим Електронним підписом та підтвердження здійснення списання коштів з Рахунку в порядку та на умовах, визначених Правилами.

8) Отримати електронне платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.3. Для ініціювання Переказу з Поточного Рахунку на Картку / з Картки на Поточний Рахунок**, Клієнту (у Закритій зоні ПП) необхідно у спеціальній екранній формі:

1) Обрати Картку/ Поточний Рахунок з якого здійснюється Переказ.

2) Обрати Картку/Поточний Рахунок, на який здійснюється Переказ.

3) Зазначити суму Переказу в національній валюті України.

4) У відповідному полі у спеціальній екранній формі Закритої зони ПП внести додаткову інформацію.

<sup>2</sup> Клієнт зазначає номер мобільного телефону, що був зазначений ним при реєстрації на Платіжному порталі.

<sup>3</sup> Клієнт має право обрати один із наступних варіантів оплати Послуги (на прикладах): 1) Варіант «100+2»: в такому випадку на рахунок Одержувача буде зарахована сума 100грн. та додатково з Клієнта буде утримана плата Банку за надання Послуги у розмірі 2 грн.; 2) Варіант «100»: в такому випадку на рахунок Одержувача буде зарахована сума 98грн. та із суми 100 грн. буде утримана плата Банку за надання Послуги у розмірі 2 грн.

<sup>4</sup> Клієнт має право обрати один із наступних варіантів, хто сплачує плату за надання Послуги (на прикладах): 1) Варіант №1: плата Банку за надання Послуги сплачується Клієнтом самостійно в повному обсязі; 2) Варіант №2: частина плати Банку за надання Послуги сплачується в певній частині Клієнтом, а інша частина сплачується Одержувачем за послугу щодо отримання Переказу через Закриту зону ПП при отриманні такого Переказу.

**5) Далі Клієнт повинен у спеціальній екранній формі:**

•обрати один з варіантів оплати Послуги, запропонований у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП<sup>5</sup>;  
Після цього у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП автоматично розраховується сума комісійної винагороди відповідно до Тарифів, яка має бути сплачена Клієнтом, та у відповідних полях відображаються розмір плати (Комісії) за надання Послуги та підсумкова сума (сума Переказу та сума відповідної Комісії), яку буде списано з Картки/Поточного Рахунку Клієнта.

**6) Перевірити введені дані для здійснення Переказу (суму Переказу та розмір (суму) відповідної Комісії, що сплачується за надання Послуги).**

**7) Підтвердити здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.**

**8) Отримати електронну квитанцію/платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.**

**3.2.4. Для отримання Переказу, відправленого з Картки по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, або іншим банком, Одержувачу необхідно:**

**3.2.4.1. Якщо Одержувачем отримано:**

**3.2.4.1.1. Повідомлення (з інформацією про необхідність отримання Переказу), що надійшло на номер мобільного телефону Одержувача, що був зазначений Клієнтом або іншою особою (Відвідувачем/Користувачем-відправником Переказу) при ініціюванні Переказу у спеціальній екранній формі у Відкритій/Закритій зоні ПП (відповідно):**

**3.2.4.1.1.1. З інтернет-посиланням для отримання Переказу – перейти за посиланням.**

**3.2.4.1.1.2. З кодом для отримання Переказу:**

- перейти на головну сторінку Закритої зони ПП, зареєструватись на ПП згідно з п.1.1. цього Порядку користування ПП та авторизуватись у Закритій зоні ПП;
- перейти у Закритій зоні ПП у спеціальну екранну форму для отримання Переказу та ввести реквізити Картки або обрати Картку (якщо Картка вже зареєстрована на ПП);
- ввести у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП у відповідному полі код Переказу, який був отриманий у SMS-повідомленні на телефон Одержувача.

**3.2.4.2. Повідомлення з кодом для отримання Переказу у інформаційній стрічці подій в спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП (особистому кабінеті)<sup>6</sup> – у інформаційній стрічці знайти подію (інформацію) щодо отримання Переказу.**

**3.2.4.3. Якщо Одержувачем отримано повідомлення з інформацією про необхідність отримання Переказу (п.1.2.1.1. цього Порядку користування ПП) - виконати вхід (авторизуватись) до Закритої зони ПП.**

**3.2.4.4. Зазначити номер Картки Одержувача для отримання Переказу.**

**3.2.4.5. Перевірити правильність розрахунку плати (комісії) за надання Послуги відповідно до Тарифів.**

**3.2.4.6. Підтвердити отримання Переказу та здійснити оплату Послуги (у вигляді Комісії за отримання Переказу) шляхом натискання на відповідну кнопку «Отримати грошовий переказ» у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП.**

**3.2.5. Для повернення відправленого Клієнтом та не отриманого Одержувачем Переказу<sup>7</sup> Клієнту (у Закритій зоні ПП) необхідно:**

**3.2.5.1. У спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП у інформаційній стрічці подій знайти подію (інформацію) щодо Переказу, який необхідно повернути.**

**3.2.5.2. Ініціювати повернення відправленого Переказу шляхом натискання кнопки «Повернути кошти» у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП.**

**3.2.5.3. Ознайомитися з інформацією про Переказ, перевірити коректність даних.**

**3.2.5.4. Перевірити правильність розрахунку Комісії за Послугу.**

**3.2.5.5. Підтвердити повернення Переказу та здійснити оплату Послуги (у вигляді Комісії за повернення Переказу) шляхом натискання кнопки «Отримати грошовий переказ» у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП.**

**3.2.6. Для ініціювання Переказу на користь Постачальника Клієнту необхідно у спеціальній екранній формі «Платежі» у Закритій зоні ПП:**

**3.2.6.1. Обрати відповідну категорію послуги, що надається Постачальником.**

**3.2.6.2. Ввести у відповідні поля у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП реквізити для оплати послуги, що надається Постачальником (найменування, ідентифікаційний номер/код ЄДРПОУ Постачальника, номер поточного рахунку Постачальника, реквізити банку Постачальника, інші дані) або обрати у відповідній вкладці (області) у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП відповідну форму (сценарій), що містить вже заповнені реквізити Постачальника, в т.ч. рахунок Постачальника, банку Постачальника.**

**3.2.6.3. Обрати Картку або зазначити реквізити Картки Клієнта, з використанням якої Клієнтом буде ініційовано Переказ або обрати/зазначити Поточний Рахунок, з якого буде здійснено Переказ.**

**3.2.6.4. Ввести суму Переказу у національній валюті.**

**3.2.6.5. Здійснити оплату Послуги (у вигляді відповідної Комісії) Банку згідно з Тарифами шляхом натискання кнопки «Відправити» або кнопки «Відправити з комісією» у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП.**

**3.2.6.6. Пройти верифікацію Клієнта (процедура Аутентифікації) з використанням Технології Look-up або Технології 3D Secure та підтвердження оплати Послуги/здійснення Переказу (процедура Авторизації) в порядку та на умовах, визначених Правилами.**

**3.2.6.7. Отримати електронну квитанцію/платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.**

<sup>5</sup> Клієнт має право обрати один із наступних варіантів оплати Послуги (на прикладах): 1) Варіант «100+2»: в такому випадку на рахунок Одержувача буде зарахована сума 100грн. та додатково з Клієнта буде утримана плата Банку за надання Послуги у розмірі 2 грн.; 2) Варіант «100»: в такому випадку на рахунок Одержувача буде зарахована сума 98грн. та із суми 100 грн. буде утримана плата Банку за надання Послуги у розмірі 2 грн.

<sup>6</sup> Таке повідомлення може бути отримане Одержувачем, який став Клієнтом або Користувачем та вже зареєстрований на ПП.

<sup>7</sup> Мається на увазі Переказ, виконаний з Картки по номеру мобільного телефону на Картку, емітовану Банком, або іншим банком, у Закритій зоні ПП.

**3.2.7. Для ініціювання Переказу з метою поповнення мобільного телефону** Клієнту необхідно у спеціальній екранній формі «Мобільний зв'язок» у Закритій зоні ПП:

**3.2.7.1.** Ввести номер телефону Клієнта та номер телефону, який необхідно поповнити.

**3.2.7.2.** Ввести суму Переказу (суму поповнення) в національній валюті України, натиснути у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП на кнопку «Перейти до оплати».

**3.2.7.3.** Обрати Картку або зазначити реквізити Картки, з використанням якої Клієнтом буде ініційовано Переказ або обрати/зазначити Поточний Рахунок, з якого буде здійснено Переказ.

**3.2.7.4.** Здійснити оплату Послуги (у вигляді відповідної Комісії) Банку згідно з Тарифами шляхом натискання кнопки «Відправити» або кнопки «Відправити з комісією» у спеціальній екранній формі у Закритій зоні ПП.

**3.2.7.5.** Пройти верифікацію Клієнта (процедура Аутентифікації) з використанням Технології Look-up або Технології 3D Secure та підтвердження оплати Послуги/здійснення Переказу (процедура Авторизації) в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.7.6.** Отримати електронну квитанцію/платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення Переказу в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.8. Для ініціювання відкриття Вкладного Рахунку** необхідно у спеціальній екранній формі «Депозити» у Закритій зоні ПП:

**3.2.8.1.** Обрати відповідні параметри вкладу для розміщення Вкладу (строк розміщення, з можливістю/без можливості поповнення, сплата нарахованих процентів (щомісячно/в кінці строку), ввести суму та валюту вкладу, та інші необхідні параметри Вкладу).

**3.2.8.2.** У випадкаючому списку обрати Поточний Рахунок/Поточний рахунок з картою, з якого буде здійснюватися перерахування суми для розміщення Вкладу.

**3.2.8.3.** У разі, якщо повернення суми Вкладу повинне бути здійснене на Поточний Рахунок/Поточний рахунок з картою, з якого виконується розміщення Вкладу, - активувати чек-бокс «Нарахування процентів та повернення депозиту на цю карту». У разі необхідності повернення суми Вкладу та нарахованих процентів після закінчення строку розміщення коштів на Вкладному Рахунку на інший Поточний рахунок/Поточний рахунок, - обрати інший Поточний Рахунок/Поточний рахунок із списку Рахунків Клієнта, які додані в Закрити Зону ПП.

**3.2.8.4.** Перевірити правильність параметрів Вкладу, що відкривається, та у разі згоди, натиснути кнопку «Відкрити депозит».

**3.2.8.5.** У спеціальній екранній формі з інформацією про Вклад, що відкрилася, перевірити вказані параметри, відкрити та ознайомитись (шляхом натискання на відповідне посилання) з: Правилами користування Платіжним порталом, Договором банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «СБЕРБАНК» (ДБО), Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, Офертою на укладення Договору банківського рахунку, та у разі згоди з усім, що викладено у вказаних вище у цьому пункті документах, - поставити відмітку про ознайомлення кожного документа, та направити Оферту у Банк на відкриття Вкладу, натиснувши кнопку «Підтверджую».

**3.2.8.6.** Здійснити підписання Простим Електронним підписом Оферти на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку та здійснення переказу коштів на Вклад в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.8.7.** Після виконання вказаних вище в п. 3.2.8 цього Порядку користування ПП дій, у спеціальній екранній формі надається інформація про успішне завершення відправлення Банку Оферти на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку. Після оброблення Банком Оферти, у разі прийняття Банком пропозиції Клієнта, формується Акцепт на укладення Договору щодо відкриття Вкладного Рахунку та здійснюється фактичне відкриття Вкладного Рахунку в системах Банку. Перегляд параметрів відкритого Вкладу, перегляд і друк Оферти та Акцепту, а також інших вказаних в пункті 2.8.5. цього Порядку користування ПП документів, доступні Клієнту у розділі «Мої депозити» Закритої зони ПП після фактичного відкриття Вкладу в системах Банку.

**3.2.9. Для ініціювання поповнення відкритого Вкладного Рахунку** необхідно у спеціальній екранній формі «Мої депозити» у Закритій зоні ПП:

**3.2.9.1.** Обрати відкритий Вклад з можливістю поповнення.

**3.2.9.2.** У відповідній екранній формі у випадкаючому списку обрати Поточний Рахунок/Картку, відкритий Клієнту в Банку, для списання коштів, вказати суму, яку потрібно перерахувати на Вклад, та натиснути кнопку «Відправити»/ «Поповнити»/ «Переказати».

**3.2.9.3.** Пройти верифікацію операції Клієнта (процедура Аутентифікації) та підписання Простим Електронним підписом підтвердження направлення Банку для поповнення Вкладу (процедура Авторизації) в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.9.4.** У спеціальній екранній формі буде надана інформація про успішність переказу коштів на Вкладний Рахунок та надана можливість відправки платіжного доручення на електронну пошту Клієнта.

**3.2.9.5.** Отримати електронне платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення поповнення Вкладного Рахунку в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.10. Для ініціювання переказу коштів (списання) з Вкладного Рахунку** необхідно у спеціальній екранній формі «Мої депозити» у Закритій зоні ПП:

**3.2.10.1.** Обрати відкритий Вкладний Рахунок з можливістю переказу коштів (списання).

**3.2.10.2.** У відповідній екранній формі у випадкаючому списку обрати Поточний Рахунок/Картку, відкритий Клієнту в Банку, на який потрібно здійснити списання коштів, вказати суму, та натиснути кнопку «Відправити».

**3.2.10.3.** Пройти верифікацію операції Клієнта та підписання Простим Електронним підписом та підтвердження здійснення списання коштів з Вкладного Рахунку (процедура Авторизації) в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.10.4.** У спеціальній екранній формі буде надана інформація про успішність переказу коштів з Вкладного Рахунку та надана можливість відправки платіжного доручення на електронну пошту Клієнта.

**3.2.10.5.** Отримати платіжне доручення, що є підтвердженням здійснення списання з Вкладного Рахунку в порядку та на умовах, визначених Правилами.

**3.2.11. Для ініціювання відповідної валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти** необхідно у Закритій зоні ПП:

**3.2.11.1.** у вкладці «Обмін валют» у відповідних полях:

**3.2.11.2.** обрати номер Рахунку, з якого будуть списані грошові кошти для здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти;

**3.2.11.3.** обрати номер Рахунку, на який будуть зараховані грошові кошти після здійснення операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти;

**3.2.11.4.** вказати суму, після чого натиснути кнопку «Купити» - що означає, що ініціювання операції вважається завершеним. Натискання Клієнтом кнопки «Купити» на відповідній екранній формі у Закритій зоні ПП вважається підтвердженням наступного: Клієнт доручив Банку проведення валютної операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти (1) за курсом валют Банку, відображеним у екранній формі Закритої зони ПП у момент ініціювання відповідної валютної операції, та (2) на суму, зазначену Клієнтом у відповідному полі Закритої зони ПП, та (3) шляхом списання з Рахунків та зарахування на Рахунки, обрані Клієнтом у відповідних полях закритої зони ПП.

**3.2.11.5.** Підтвердженням виконання Банком операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти, ініційованої Клієнтом, є відображення фінального екрану, з повідомленням про успішне завершення операції. Після натискання кнопки «Готово», що з'являється на фінальному екрані Закритої зони ПП після успішного проведення відповідної операції, відобразиться початкова екранна форма вкладки «Обмін валют». Операції з купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти здійснюються Банком миттєво після завершення ініціювання відповідної валютної операції Клієнтом.

## КОНТАКТ-ЦЕНТР

### Ідентифікація в Контакт-центрі та Аутентифікація Клієнта/Держателя при зверненні до Банку по телефону Контакт-центру та за допомогою обміну текстових повідомлень (chat)<sup>8</sup>

**4.1.** Під час звернення Клієнта/Держателя до Банку по телефону Контакт-центру та за допомогою обміну текстових повідомлень (chat) оператор Контакт-центру проводить процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації такого Клієнта/Держателя.

**4.2.** З метою Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації оператор Контакт-центру задає Клієнту/Держателю питання щодо Рахунку, персональних даних Клієнта/Держателя, Кодового слова та/або щодо інших відомостей, що були зазначені Клієнтом/Держателем у відповідних документах встановленої Банком форми та які включені до баз даних Банку, а Клієнт надає вірні відповіді на такі питання.

**4.3.** Відповідь на питання вважається вірною у разі, якщо інформація, отримана від Клієнта/Держателя, співпадає з інформацією, включеною до баз даних Банку на підставі зазначеної Клієнтом/Держателем інформації у відповідних документах встановленої Банком форми. Процедура Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації вважається успішною у разі надання правильних відповідей на таку кількість питань, що визначена Внутрішніми правилами Банку для здійснення відповідної операції/ надання відповідної послуги.

**4.4.** У випадку, якщо інформація, що її отримав оператор Контакт-центру від Клієнта/Держателя під час проведення процедури Ідентифікації в Контакт-центрі/Аутентифікації, не співпадає з інформацією, зазначеною у відповідних Клієнта/Держателя (документах встановленої Банком форми) та яка включена до баз даних Банку, відповідна операція, що потребує Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації, Банком не здійснюється. Оператор Контакт-центру у будь-якому випадку відмовляє у наданні послуги/здійсненні операції у разі, зокрема, якщо в процесі телефонної розмови неможливо визначити стать особи, що звертається до Банку по телефону Контакт-центру, або особа повідомляє прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, що не співпадає з відомостями, зазначеними Клієнтом/Держателем у відповідних документах встановленої Банком форми та яка включена до баз даних Банку.

**4.5.** Заяви та розпорядження Клієнта/Держателя, що виражають волевиявлення Клієнта/Держателя щодо отримання відповідних Послуг Банку під час звернення до Банку по телефону Контакт-центру або за допомогою обміну текстових повідомлень (chat), є підставою для сплати Клієнтом комісійної винагороди за надані Банком відповідні послуги згідно з діючими на момент надання послуг Тарифами за умови, що Клієнт/Держатель надав згоду на отримання послуги та/або проведення операції після успішного проходження Держателем процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації. Відсутність у Клієнта/Держателя заперечень щодо Операцій по Рахунку, які пов'язані з наданими Банком послугами, є підтвердженням їх прийняття Клієнтом/Держателем.

**4.6.** У випадку відмови Клієнта/Держателя надати необхідну інформацію для проведення процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації, відповідна операція, що потребує Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації, Банком не здійснюється.

**4.7.** Особу, яка успішно пройшла процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з цим пунктом, Банк вважає Клієнтом/Держателем.

### Особливості відкриття Поточного рахунку з картою у національній та/або іноземній валюті через Контакт-центр

**4.8.** Відкриття Поточного рахунку з картою у національній та/або іноземній валюті здійснюється на підставі усного розпорядження Клієнта, отриманого оператором Контакт-центру, після успішного проходження Клієнтом процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з цими Правилами та за умови наявності у Клієнта Поточного Рахунку

<sup>8</sup> Обмін текстовими повідомленнями може здійснюватися як на Сайті Банку, так і з використанням Месенджера.

в гривні та/або в іноземній валюті, в якій здійснюється відкриття Поточного рахунку з картою, а також при наявності залишку коштів на такому Поточному Рахунку у сумі, достатній для сплати комісійної винагороди Банку за відкриття Поточного рахунку з картою та/або обслуговування Основної Картки та/або внесення Незнижувального залишку по Поточному рахунку з картою. У разі відсутності Поточного Рахунку та/або відповідної суми коштів на Поточному Рахунку, відкриття Поточного рахунку з картою через Контакт-центр не здійснюється.

**4.9.** Волевиявлення Клієнта щодо відкриття Поточного рахунку з картою через Контакт-центр виражається у наданні згоди на його відкриття та оплату послуг, пов'язаних з відкриттям та/або обслуговуванням Поточного рахунку з картою відповідно до Тарифів та на умовах, що озвучені оператором Контакт-центру.

**4.10.** На підставі волевиявлення Клієнта, наданого на умовах зазначених в п. 4.9 Правил оператор Контакт-центру здійснює відкриття Поточного рахунку з картою та перерахування з Поточного Рахунку у відповідній валюті на щойно відкритий Поточний рахунок з картою коштів, у розмірі згідно з відповідними Тарифами, для оплати комісійної винагороди за відкриття Поточного рахунку з картою та/або внесення Незнижувального залишку та/або обслуговування Основної Картки.

**4.11.** Розпорядження Клієнта щодо відкриття Поточного рахунку з картою у національній та/або іноземній валюті вважається наданим Клієнтом і прийнятим Банком до виконання у разі, якщо Клієнт успішно пройшов процедуру Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації і надав згоду про відкриття Поточного рахунку з картою згідно з п. 4.9 Правил.

**4.12.** Після укладення Договору щодо відкриття Поточного рахунку з картою у національній та/або іноземній валюті через Контакт-центр Клієнту надсилається IMS/SMS-повідомлення на номер мобільного телефону/Фінансовий номер телефону/ Нікнейм Клієнта у відповідному Месенджері/ адресу електронної пошти, що були зазначені Клієнтом у відповідному документі, встановленій Банком форми (опитувальнику фізичної особи або відповідних заявах/Договорах) або повідомлені Контакт-центру після проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації та внесені до баз даних Банку (програмного забезпечення Банку). IMS/SMS-повідомлення містить наступні відомості: номер Договору, дату укладення Договору, номер відділення та його адресу, де можливо отримати Картку та термін, починаючи з якого можливо отримати Картку у відділенні. Для отримання можливості користування Карткою та Поточним рахунком з картою, Клієнту необхідно звернутися у відділення Банку для отримання Картки і завершення процедур з оформлення, відповідно до Внутрішніх правил Банку. У випадку не отримання Клієнтом Картки Банк закриває Поточний рахунок з картою та знищує Картку у термін, передбачений відповідними підрозділами ДБО. Клієнт погоджується на передачу інформації, розпоряджень, доручень Банку за допомогою телефонного зв'язку та/або мобільного зв'язку, усвідомлюючи при цьому, що такий зв'язок є небезпечним каналом зв'язку. Клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з можливим порушенням конфіденційності, що виникають внаслідок використання такого зв'язку.

**4.13.** Інформація щодо здійснених через Контакт центр операцій відображаються у Виписках з відповідного Рахунку.

## **Особливості розміщення Вкладу через Контакт-центр**

**4.14.** Прийняття заявки для відкриття Вкладного рахунку через Контакт-центр здійснюється на підставі усного розпорядження Клієнта щодо відкриття Вкладного Рахунку, отриманого оператором Контакт-центру, після успішного проходження Клієнтом процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з розділом I ДБО.

**4.15.** Волевиявлення Клієнта щодо укладення Договору виражається у наданні згоди на відкриття Вкладного Рахунку на умовах, що озвучені оператором Контакт-центру.

**4.16.** У разі подання заявки на укладення Договору згідно з п. 4.15 Правил Клієнт надає розпорядження Банку щодо перерахування з Поточного Рахунку коштів (Вкладу) у розмірі, який Клієнт повідомляє оператору Контакт-центру, а Банк приймає визначену суму коштів на Вкладний Рахунок.

**4.17.** Розпорядження щодо перерахування коштів вважається наданим Клієнтом і прийнятим Банком до виконання у разі, якщо Клієнт успішно пройшов процедуру Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації і засвідчив згоду на відкриття Вкладу згідно з ДБО.

**4.18.** Після подання заявки на укладення Договору згідно з п. 4.15 Правил і зарахування коштів (Вкладу) на Вкладний Рахунок через Контакт-центр, Клієнту на номер мобільного телефону/Фінансовий номер телефону/ Нікнейм Клієнта у відповідному Месенджері/ адресу електронної пошти надсилається IMS/SMS-повідомлення, що містить наступні відомості: номер Договору, дату укладення Договору, процентну ставку, за якою Банк сплачує проценти за користування Вкладом, сума Вкладу, валюта Вкладу. Клієнт погоджується на передачу інформації, розпоряджень, доручень Банку за допомогою телефонного зв'язку та/або мобільного зв'язку, усвідомлюючи при цьому, що такий зв'язок не є небезпечним каналом зв'язку. Клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з можливим порушенням конфіденційності, що виникають внаслідок використання такого зв'язку.