

## Умови підключення та користування системою Інтернет – банкінг

Умови підключення та користування системою Інтернет-банкінг (надалі - Умови) визначають загальні умови підключення до системи дистанційного обслуговування Інтернет-банкінг, користування та відключення Клієнтів Банку, (в т.ч. Клієнтів, які обслуговуються за Договором комплексного банківського обслуговування) (надалі - Договір).

Ці умови є публічною пропозицією (офертою) та розміщені на Офіційному Інтернет-сайті Банку.

### 1. Визначення термінів

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

**Банк** – Публічне акціонерне товариство «Укрсоцбанк».

**Банкомат Банку** – програмно-технічний комплекс, що надає можливість Держателю здійснити самообслуговування за операціями одержання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні Рахунки, одержання інформації щодо стану Рахунку, отримання Одноразових паролів, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

**Послуга** - комплекс банківських сервісів щодо дистанційного надання Клієнту інформації за всіма відкритими в Банку Рахунками Клієнта, приймання від клієнта засобами електронного зв'язку до виконання Банком заяв-доручень на проведення договірної списання з рахунків Клієнта та Електронних заяв.

**Держатель платіжної картки** – фізична особа, яка на законних підставах використовує Картку (її реквізити) для ініціювання переказу грошей з відповідного Рахунку в Банку або здійснює інші операції з її застосуванням.

**Договір** – публічний Договір між Клієнтом Банку та Банком щодо комплексного банківського обслуговування про надання банківських послуг Користувачу, відкриття та обслуговування усіх видів рахунків, емісію спеціальних платіжних засобів, використання платіжних інструментів, надання кредитів, розміщення депозитів або іншого банківського обслуговування.

**Заява - доручення на проведення договірної списання (Заява-доручення)** – електронне повідомлення, що створюється, передається на виконання Банку та зберігається Користувачем із використанням Системи під час користування Послугами.

Електронна заява – заява Користувача у вигляді електронного повідомлення, що створюється, передається на виконання Банку та зберігається Користувачем із використанням Системи. Електронна заява використовується Користувачем для керування доступними Користувачу банківськими послугами, Картками та іншими операціями, що не пов'язані зі зміною балансу на Рахунку Користувача.

**Засоби Автентифікації** – Логін, Пароль, Одноразовий пароль.

**Інструкція користувача системою (Інструкція)** – розроблена та впроваджена Банком сукупність правил та норм, відповідно до яких здійснюється користування Системою. Посилання на Інструкцію розміщено на Офіційному Інтернет-сайті Банку та Офіційному Інтернет-сайті Системи.

**Інформаційні операції** – операції формування виписок, перегляд балансу за Рахунком/Рахунками Користувача, виконання заяв на керування доступними Користувачу банківськими послугами/продуктами та інші операції, що не пов'язані із списанням коштів з Рахунку Користувача.

**Користувач системи (Користувач)** – Клієнт банку - фізична особа-резидент/нерезидент, що зареєстрована у Системі та/або користується Послугою.

**Клієнт Банку (Клієнт)** – користувач продуктами (банківськими послугами) ПАТ «Укрсоцбанк».

**Логін** – набір символів, який визначається самостійно Клієнтом та вводиться ним під час реєстрації у Системі, і який є ідентифікатором Клієнта у Системі.

**Одноразовий пароль (ОП)** – послідовність символів, що створені засобами генератора одноразових паролів, який використовується Користувачем для Автентифікації та підтвердження дійсності кожної Заяви-доручення та Електронних заяв під час користування Послугою. В Системі за бажанням Користувача можуть використовуватись один з двох видів одноразових паролів:

- **Одноразовий SMS пароль** – одноразовий код направляється на вказаний Користувачем при реєстрації номер мобільного телефону за допомогою сервісу коротких повідомлень (SMS);
- **Одноразовий банкоматний пароль** - список пронумерованих одноразових кодів отримується Клієнтом в банкоматах Банку за допомогою власної Платіжної карти Клієнта та вводу персонального ідентифікаційного номеру (ПІН). При Автентифікації з введенням одноразового банкоматного пароля, Система запитує випадковий номер зі списку активних одноразових паролів.

**Обліковий запис** - сукупність інформації про Користувача в Системі, його Засоби автентифікації. Обліковий запис автоматично створюється при проведенні реєстрації Користувача в Системі.

**Офіційний Інтернет-сайт Банку** – <http://www.unicredit.ua>.

**Офіційний Інтернет-сайт Системи** - <https://ua.unicreditbanking.net>.

**Пароль** – унікальна послідовність символів, яка визначається Користувачем системи та використовується для його Автентифікації у Системі.

**Платіжна картка** - спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з карткового рахунка платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

**Правила** - Правила надання банківських послуг в тому числі на умовах комплексного банківського обслуговування для клієнтів-фізичних осіб в ПАТ «Укрсоцбанк», що розміщені на Офіційному Інтернет-сайті Банку.

**Рахунок користувача** – будь-який рахунок(и) Користувача, що відкрито у Банку на умовах відповідного договору з Банком.

**Регламентні роботи** – тимчасові роботи, що пов'язані з технічним обслуговуванням Системи або банківських операційних систем, під час проведення яких доступ до Системи та обробка Заяв-доручень може бути обмежена.

**Система Інтернет-банкінг (Система)** – платіжний інструмент у вигляді програмно-технічного комплексу Банку, що надає можливість Клієнту за допомогою засобів мережі Інтернет, отримувати Послугу, а також виконувати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

**Сторона** – Клієнт Банку або Банк, разом **Сторони**.

**Контакт-Центр** – підрозділ Банку, який здійснює консультаційну та технологічну підтримку Користувачів. Його контакти вказуються на Офіційному Інтернет-сайті Банку та Офіційному Інтернет-сайті Системи.

## 2. Загальні положення

2.1. Банк забезпечує Клієнту цілодобову, за виключенням часу проведення Регламентних робіт, можливість роботи в Системі для отримання Послуги.

2.2. Порядок підключення до Системи Інтернет-банкінг, обслуговування та відключення здійснюється у відповідності до Інструкції користувача, цих Умов, що розміщені на Офіційному Інтернет-сайті Банку.

2.3. Підключення Клієнта до Системи здійснюється самостійно Клієнтом шляхом проходження процедури реєстрації Користувача, в результаті чого Системою створюється Обліковий запис.

2.4. Виконання Клієнтом процедури реєстрації в Системі та/або першого входу до Системи визнається згодою Клієнта з Правилами, цими Умовами, тарифами за використання Системи, та являється заявою на підключення до Системи.

2.5. Відключення Користувача від Системи Інтернет-банкінг виконується шляхом звернення Користувача до Контакт-центру банку та відбувається в разі успішного проходження процедури ідентифікації.

2.6. Для цілей Договору при користуванні Послугою за допомогою Системи визнається, що Заяви-доручення та/або Електронні заяви, у відповідності з Інструкцією, Правилами та цими Умовами підготовані Користувачем у Системі після успішної Автентифікації та передані засобами Системи до Банку, та документи, надіслані в Системі Банком до Користувача, мають таку ж юридичну силу як і документи на паперовому носії підписані Користувачем та Банком, які надаються та опрацьовуються Банком у встановленому чинним законодавством України порядку.

2.7. Сторони визнають, що за умови додержання вимог цих Умов, Інструкції та правил безпеки роботи в Системі, Система забезпечує надійну роботу при прийомі, передачі, обробці та зберіганні інформації, її захист, а також механізм підтвердження операцій.

2.8. Сторони використовують Систему для здійснення операцій за Рахунками та Платіжними картками, для надсилання Електронних заяв, якими Сторони обмінюються в рамках Договору.

2.9. Банк засобами Системи забезпечує доступ до всіх Рахунків Клієнта, які відкриті в Банку.

2.10. Доступ Користувача до Системи можливий із будь-якого пристрою, що має з'єднання з мережею Інтернет, має встановлене рекомендоване ліцензійне програмне забезпечення, інформація про яке зазначається у Інструкції.

## 3. Порядок здійснення операцій у системі Інтернет-банкінг

3.1. Банк приймає до виконання Заяви-доручення та Електронні заяви оформлені відповідно до вимог встановлених цими Умовами, Інструкцією, нормативними документами Національного банку України та чинним законодавством України у разі якщо Користувач:

- здійснив вхід у Систему, використовуючи власний логін та пароль;
- підтвердив Заяву-доручення та/або Електронну заяву за допомогою Одноразового паролю.

3.2. Заяви-доручення, що ініційовані Користувачем, дійсність яких підтверджена ним за допомогою Одноразового паролю та надіслані на виконання до Банку засобами Системи, виконуються Банком виключно у межах залишку коштів та/або за рахунок Кредитного ліміту за Рахунком Клієнта, шляхом списання коштів

Банком з рахунку Клієнта за реквізитами та у сумах, зазначених у Заяві-дорученні. Оформленням та підтвердженням за допомогою Одноразового паролю Заяви-доручення Клієнт доручає Банку здійснити договірне списання з відповідного рахунку в порядку на умовах та за реквізитами згідного Заяви – доручення.

3.2.1. Заяви-доручення на здійснення грошових переказів на власні рахунки (в т.ч. карткові) надсилаються на виконання до Банку за умови їх підтвердження Одноразовим паролем.

3.2.2. Заяви-доручення щодо переказів на власні рахунки (в т.ч. карткові) виконуються Банком виключно у межах залишку коштів та/або за рахунок Кредитного ліміту за Рахунком Клієнта, шляхом списання коштів Банком з рахунку Клієнта за реквізитами та у сумах, зазначених у Заяві-дорученні.

3.3. Передача на виконання до Банку Заяв-доручень та Електронних заяв, що складені засобами Системи, виконуються згідно Інструкції та цих Умов.

3.4. Інформація про результати обробки, виконання, або про відмову в обробці та виконанні документу Банком відображається Системою для Користувача у вигляді встановлення відповідного статусу для відповідної Заяви-доручення.

3.5. Обробка та виконання Заяв-доручень, отриманих засобами Системи, здійснюється Банком у порядку, визначеному внутрішнім регламентом робіт Банку та нормативними документами Національного банку України.

3.6. При обробці Заяв-доручень та Електронних заяв, отриманих засобами Системи, визначеним часом є поточний час, встановлений у годиннику апаратних засобів Банку, який відповідає часу встановленому у м.Київ, Україна.

3.7. При виникненні позаштатних ситуацій, пов'язаних із роботою Системи, Клієнт повинен негайно повідомити про це Банк через звернення до Контакт-центру.

3.8. Довідково-інформаційні матеріали (Тарифи Банку, Інструкція Користувача системи, інформація про нові послуги) публікуються на офіційному Інтернет-сайті Банку та/або розміщуються на інформаційних стендах Банку.

3.9. Плата за користування Системою та плата за здійснення операцій нараховується у розмірі, визначеному Тарифами Банку та списується із Рахунку Клієнта у порядку, визначеному Правилами.

3.10. У випадку відсутності або недостатності коштів на Рахунку Користувача для списання плати за користування послугами Системи Інтернет-банкінг, Банк відмовляє Користувачеві у здійсненні операції або у користуванні послугою та/або блокує вхід до Системи.

3.11. Перелік доступних у Системі послуг та операцій та способи підтвердження розміщуються на офіційному Інтернет-сайті банку, інформаційних стендах Банку.

3.12. Банк має право змінювати Інструкцію користування послугами Системи Інтернет-банкінгу. Чинна на відповідну дату версія Інструкції розміщується на Офіційному Інтернет-сайті Банку та Офіційному Інтернет-сайті Системи.

3.13. Інформація щодо здійснених Користувачем операцій у Системі фіксується в електронних протоколах роботи Системи, які зберігаються у Банку протягом терміну, визначеного внутрішніми нормативними актами Банку відповідно до чинного законодавства України.

#### **4. Правила роботи з Одноразовими пароллями**

4.1. Одноразові паролі отримуються Клієнтом у вигляді пронумерованого списку Одноразових банкоматних паролів через Банкомати Банку або у вигляді SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Користувача. Вибір типу Одноразового паролю для використання при роботі з Системою обирається Користувачем самостійно під час реєстрації у Системі. Порядок підтвердження Заяв-доручень та операцій Одноразовим паролем зазначається в Інструкції.

##### ***Одноразові банкоматні паролі***

4.2. Для отримання списку Одноразових банкоматних паролів через відповідну функцію у Банкоматі Банку, Клієнт використовує у якості засобу ініціації генерації паролів власну Платіжну картку та підтверджує таку операцію введенням ПІН-коду. Список Одноразових паролів роздруковується Банкоматом Банку на паперовому носії.

4.3. При отриманні списку Одноразових банкоматних паролів з використанням будь-якої активної Платіжної картки Клієнта всі попередньо отримані списки Одноразових банкоматних паролів Клієнта втрачають свою силу.

4.4. При використанні Одноразових банкоматних паролів Система запитує випадковий номер із списку невикористаних одноразових паролів. Користувач повинен ввести Одноразовий банкоматний пароль, що вказаний під відповідним номером.

4.5. При використанні (успішному або неуспішному) Одноразовий банкоматний пароль під відповідним номером анулюється і не може бути використаний повторно.

##### ***Одноразові SMS паролі***

4.6. Одноразовий SMS пароль надсилається Банком у вигляді SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Користувача, який був зазначений при реєстрації у Системі.

4.7. Одноразовий SMS пароль формується для підтвердження конкретної однієї або декількох Заяв-доручень або Інформаційних операцій, та не може бути використаний для інших цілей.

4.8. В тексті SMS-повідомлення зазначається інформація про Заяву-доручення та/або Інформаційну операцію, що підтверджується за допомогою Одноразового SMS пароля.

4.9. Одноразовий SMS пароль має обмежений строк активності по часу для використання. Після закінчення строку активності Одноразовий SMS пароль втрачає силу та не може бути використаний.

4.10. Для зміни типу Одноразового паролю або зміни номеру мобільного телефону, який був раніше вказаний Клієнтом при реєстрації у Системі та на який Банком направляються SMS-повідомлення із Одноразовим паролем, Користувач повинен звернутися до Відділення Банку з відповідною заявою.

## **5. Правила безпеки при використанні Системи Інтернет-банкінг**

5.1. Під час використання Системи Клієнт зобов'язаний суворо дотримуватись вимог Інструкції, цього Розділу та Правил, що розміщені на Офіційному Інтернет-сайті Банку.

5.2. Користувач при роботі з Системою Інтернет-банкінг повинен:

5.2.1. Тримати у таємниці Логін, Пароль, Одноразові паролі, які використовуються при проведенні операцій у Системі Інтернет-банкінг.

5.2.2. Встановити антивірусне програмне забезпечення, регулярно поновлювати антивірусну базу та регулярно здійснювати перевірку комп'ютера на наявність вірусів та шпигунських програм.

5.2.3. Обмежити доступ до комп'ютера сторонніх осіб, як фізичний, так і мережевий.

5.2.4. Налаштувати оглядач мережі Інтернет для заборони автоматичного завантаження та запуску файлів з мережі Інтернет, а також завантаження не підписаних елементів ActiveX.

5.2.5. Не працювати на комп'ютері з правами адміністратора.

5.2.6. У випадку виявлення несанкціонованої Користувачем Заяви-доручення або спроби несанкціонованого доступу до Системи негайно повідомити про це Банк, зателефонувавши до Контакт-центру для блокування Користувача та/або доступу до Системи та виконання інших дій, спрямованих на недопущення несанкціонованого використання Системи.

5.2.7. Уважно слідкувати за повідомленнями, що виводяться на монітор комп'ютера при роботі у Системі. У випадку невідповідності їх тим, що виводяться зазвичай – повідомити Банк. Прикладом невідповідності може слугувати: нетипове вікно з іншим логотипом, прохання встановити підозріле програмне забезпечення, тощо.

5.2.8. Звертати увагу на веб адресу Системи. Вона повинна починатись на <https://ua.unicreditbanking.net>. Особливу роль в адресі відіграє „*https*”, що свідчить про захищене з'єднання.

5.2.9. Взяти до уваги, що Банк не здійснює розсилку електронних листів з проханням надати конфіденційну інформацію про паролі, тощо, або таких, що містять комп'ютерні програми.

5.2.10. Змінювати Пароль не рідше ніж 1 (один) раз на 3 (три) місяці.

5.2.11. Контролювати розмір залишку по своїх Рахунках та його відповідність виконаним операціям.

5.2.12. Не повідомляти стороннім особам номер Платіжної картки разом із своєю датою народження, а також Одноразові паролі.

5.3. Якщо несанкціонована Користувачем Заява-доручення була виконана Банком, Користувач повинен негайно надати до Банку у письмовому вигляді, або через Систему, листа-повідомлення про несанкціонований переказ коштів з детальним описом, листа-згоди на взаємодію із правоохоронними органами з метою реагування на протиправні дії.

5.4. При підключенні до Системи Інтернет-банкінг Клієнт усвідомлює, що інформація надана на адресу електронної пошти передається відкритими каналами Інтернет зв'язку та може стати відомою третім особам без відома на те Клієнта або Банку. При цьому Банк не несе відповідальності за збитки, завдані Клієнту у разі такого розголошення інформації.

5.5. Після закінчення роботи в Системі Користувач повинен вийти з неї натиснувши «Вихід» та не залишати вікно Системи відкритим.

5.6. Для роботи в Системі, Користувачу бажано використовувати власний комп'ютер. Використання комп'ютера, до якого мають доступ інші особи, пов'язане із певними ризиками, описаними вище.

5.7. На комп'ютері, із якого здійснюється доступ до Системи, необхідно використовувати тільки ліцензійне програмне забезпечення.

## **6. Права та обов'язки Сторін**

### **6.1. Банк зобов'язується:**

6.1.1. Забезпечувати цілодобову працездатність Системи та доступ до неї Користувачам, за виключенням часу проведення Регламентних робіт.

6.1.2. Приймати до виконання Заяви-доручення, отримані від Користувача засобами Системи, що оформлені та засвідчені Користувачем у порядку, визначеному цими Умовами та Інструкцією.

6.1.3. Здійснювати обробку Заяв-доручень та Електронних заяв відповідно до встановлених внутрішнім регламентом робіт норм, стандартів, положень Національного банку України, Банку та цих Умов.

6.1.4. Інформувати Користувача про результат обробки прийнятих до виконання Заяв-доручень та Електронних заяв засобами Системи, шляхом встановлення відповідного статусу кожній такій Заяві-дорученню.

6.1.5. Надавати Користувачу інформацію за його Рахунками засобами Системи.

6.1.6. Консультувати Користувача з питань експлуатації Системи через Контакт-центр та установи Банку.

6.1.7. Вести архів Заяв-доручень, здійснювати їх зберігання протягом терміну, визначеного для такого типу документів Національним банком України.

## **6.2. Банк має право:**

- 6.2.1. Списувати із Рахунків Користувача плату за користування Системою та здійснення операцій у розмірах, визначених Тарифами Банку.
- 6.2.2. Змінювати перелік послуг, що надаються засобами Системи, параметри Системи, ліміти операцій Системи, Інструкцію та функціональні можливості Системи.
- 6.2.3. Відмовити Користувачу у виконанні Заяви-доручення та/або Електронної заяви у разі, якщо при перевірці реквізитів виявлено невідповідності.
- 6.2.3. Для ділової комунікації з Користувачем надсилати інформацію стосовно обслуговування Користувача Банком засобами Системи, SMS-повідомлення, на номер мобільного телефону, листа на електронну адресу, що вказані у Обліковому записі Користувача.
- 6.2.4. Призупинити роботу з Заявою-дорученням та/або Електронними заявами у випадку виникнення технічних неполадок або інших обставин, в тому числі у випадку зміни законодавства України, що робить неможливим або небажаним роботу з Заявою-дорученням із точки зору безпеки, тощо.
- 6.2.5. Заблокувати доступ до Системи для здійснення регламентних, технологічних або ремонтних робіт. Інформування Клієнтів про такі заходи виконується шляхом розміщення відповідного повідомлення на офіційному Інтернет-сайті Системи.
- 6.2.6. Здійснювати блокування доступу Користувача до Системи у випадках, передбачених Інструкцією. Розблокування доступу до Системи здійснюється після звернення Користувача до Контакт-центру та успішного проходження ним процедури ідентифікації.
- 6.2.7. Здійснювати блокування доступу Користувача до Системи у випадку виникнення підозри у компрометації Засобів автентифікації, втрати телефону та/або при надходженні від Користувача повідомлення про втрату Платіжної картки.
- 6.2.8. Блокувати доступ Користувача до Системи у випадку недостатності коштів на Рахунку для стягнення плати за користування Системою.
- 6.2.9. Приймати до виконання Заяви-доручення у відповідності із черговістю їх надходження та винятково у межах залишку коштів за Рахунком, якщо інше не передбачено тарифами та правилами обслуговування такого рахунку.
- 6.2.10. Відмовити Користувачу у прийомі від нього Заяви-доручення у разі встановлення, що ця операція містить ознаки такої, що підлягає фінансовому моніторингу або її учасником чи вигодоодержувачем за нею є особа, яку включено у перелік осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності. Відмова Банку надається Користувачу шляхом зазначення статусу платежу у Системі.
- 6.2.11. Затребувати документи щодо з'ясування особи Користувача системи, суті діяльності, фінансового стану. При цьому Користувач повинен надати такі документи на першу вимогу Банку.
- 6.2.12. Залишити без виконання Заяву-доручення у випадку, якщо Користувач не надасть необхідні документи і відомості, необхідні для встановлення обов'язкових даних, або умисно подасть неправдиві відомості про себе. При цьому Банк повідомляє Клієнта засобами Системи про причину невиконання Заяви-доручення.
- 6.2.13. Зупинити обслуговування Користувача у Системі у разі невиконання ним вимог безпеки користування Системою та цих Умов.
- 6.2.14. Відмовити в обслуговуванні Користувача у Системі у випадках, передбачених чинним законодавством України.
- 6.2.15. Видалити Обліковий запис Користувача у разі невикористання ним системи протягом 6 (шести) місяців поспіль та в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

## **6.3. Користувач зобов'язується:**

- 6.3.1. Здійснювати операції відповідно до цих Умов, Інструкції та вимог чинного законодавства України.
- 6.3.2. Надати згоду Банку на договірне списання з Рахунків Користувача плати за обслуговування у Системі відповідно до Тарифів Банку.
- 6.3.3. Здійснювати операції у рамках доступного залишку коштів за Рахунками.
- 6.3.4. Дотримуватись правил безпеки при роботі у Системі, визначених в розділі 5 цих Умов.
- 6.3.5. Забезпечувати конфіденційність Засобів автентифікації.
- 6.3.6. У випадку виявлення факту несанкціонованого доступу до Системи, компрометації Засобів автентифікації, втрати телефону, втрати Платіжної картки, негайно звернутись до Контакт-центру для виконання дій із блокування доступу до Системи.
- 6.3.7. Ознайомлюватись зі змінами Інструкції, Правил, цих Умов, що розміщені на офіційному сайті Банку.
- 6.3.8. Використовувати Систему виключно для виконання операцій, що не пов'язані зі здійсненням підприємницької діяльності.
- 6.3.9. Надавати на першу вимогу Банку відомості та/або документи, необхідні для ідентифікації Користувача та фінансового моніторингу банківських операцій, що проводяться засобами Системи.
- 6.3.10. Визнати, що за умови додержання вимог Інструкції, цих Умов та правил безпеки роботи у Системі, використовувана Система забезпечує надійну роботу при прийомі, передачі, обробці та зберіганні інформації, її захист, а також механізм підтвердження операцій.

6.3. Визнати, що проведення реєстрації в Системі відповідно до цих Умов та Інструкції з підтвердженням реєстраційних даних Одноразовим банкоматним паролем та/або перший вхід в Систему має таку ж юридичну силу, як і Заява на підключення до системи Інтернет-банкінг на паперовому носії, підписана Користувачем.

6.3.11. Визнати, що Заяви-доручення та/або Електронні заяви, у відповідності з Інструкцією, Правилами та цими Умовами, підготовані Користувачем та підтверджені Одноразовим паролем у Системі після Автентифікації, та передані засобами Системи до Банку, та документи, надіслані в Системі Банком до Користувача, мають таку ж юридичну силу як і документи на паперовому носії, підписані Користувачем та Банком, які надаються та опрацьовуються Банком у встановленому чинним законодавством України порядку.

6.3.12. Надати згоду про те, що при зверненні до Контакт-центру, буде проведено аудіозапис телефонних розмов між Користувачем системи та Банком, та що такий аудіозапис може бути використаний у якості доказів у суді.

6.3.13. При відкритті нових Платіжних карток або активуванні заздалегідь зарезервованих рахунків за допомогою надсилання на виконання до Банку Електронних заяв, ознайомитися з Правилами, та умовами Тарифів Банку, що розміщені на Офіційному Інтернет-сайт Банку, дотримуватися їх положень та сплатити відповідну до тарифів комісію.

#### **6.4. Користувач має право:**

6.4.1. Здійснювати цілодобовий доступ до Системи за виключенням випадків, що вказані в пункті 6.2.

6.4.2. Передавати до Банку на виконання Заяви-доручення засобами Системи.

6.4.3. Отримувати консультації Банку із питань експлуатації Системи, а також довідково-інформаційні матеріали з експлуатації Системи.

6.4.4. У випадку будь-якої підозри з приводу компрометації Засобів автентифікації, втрати телефону, втрати Платіжної картки, електронної адреси, що використовувалась при реєстрації в Системі, звернутися до Банку у порядку, визначеному Розділом 5 цих Умов для блокування Облікового запису та/або заміни Засобу автентифікації у порядку, визначеному Банком.

6.4.5. Здійснювати заміну Засобів автентифікації у порядку, визначеному цими Умовами та Інструкцією.

6.4.6. Відкликати направлені до Банку Заяви-доручення, якщо на момент відкликання вони не були виконані Банком.

6.4.7. Розблокувати доступ до Системи через звернення до Контакт-центру у порядку, визначеному цими Умовами.

6.4.8. Розірвати Договір на підставі Заяви про розірвання Договору, яка надається до установи Банку.

## **7. Відповідальність Сторін та вирішення спорів**

7.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність у відповідності до чинного законодавства України.

7.2. При використанні Системи Держателем платіжної картки, Банк не несе відповідальності за:

7.2.1. Технічний стан комп'ютерного обладнання Користувача, можливі неполадки на лінії зв'язку, неякісне з'єднання або неможливість встановлення з'єднання, відключення електроенергії та інші неполадки, що не залежать від Банку, та які унеможливають отримання Послуги.

7.2.2. Неотримання або затримку отримання SMS-повідомлень Клієнтом не з вини Банку (несправність з боку мобільного оператора, відсутності мобільного зв'язку, поломки телефону тощо).

7.2.3. Невиконання або неналежне виконання Заяв-доручень та/або Електронних заяв у випадку порушення Користувачем цих Умов та/або Інструкції при роботі з Системою.

7.2.4. Заподіяну Користувачу шкоду, яка виникла внаслідок порушення системи захисту інформації не з вини Банку.

7.2.5. Можливі збитки, що завдані діями третіх осіб внаслідок навмисного та/або ненавмисного доступу до інформації Користувача, що знаходиться у не банківських мережах зв'язку та у не банківських системах зберігання інформації, включаючи технічні та технічно-програмні засоби Користувача.

7.2.6. Шкоду, що виникла у випадку несвочасного звернення Користувача до Банку після виявлення факту несанкціонованого доступу до Системи, компрометації Засобів автентифікації, втрати телефону, втрати Платіжної картки, електронної адреси, що використовувалась при реєстрації в Системі.

7.2.7. За помилкове зарахування/списання коштів з Рахунків Користувача, що відбулось з вини Користувача.

7.3. Клієнт несе повну відповідальність перед Банком відповідно до чинного Законодавства України за достовірність інформації, що надається ним при заповненні Заяви-доручення.

7.4 У випадку виникнення між Користувачем та Банком спорів та розбіжностей, що впливають із Договору та/або Умов, Сторони докладуть усіх зусиль для вирішення їх шляхом переговорів. У випадку неможливості вирішити спір шляхом переговорів, такий спір має бути вирішений у порядку, передбаченому чинним законодавством України.