

Згідно вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», перед укладенням Договору Банк надає Клієнту в повному об'ємі наступну інформацію: 1) Інформацію, яка розміщена у нижньому блоці (футері) на стартовій сторінці Офіційного сайту Банку; 2) інформацію про Надання платіжних послуг, яка розміщена в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку («Про банк»/«Загальна інформація»/«Інформаційний стенд»/«Надання платіжних послуг»); 3) інформацію про Документи щодо надання платіжних послуг, яка розміщена на Офіційному сайті Банку («Про банк»/«Загальна інформація»/«Документи щодо продуктів Банку»/«Документи щодо надання платіжних послуг»).

## **ДОГОВІР ПРО ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ (ПУБЛІЧНИЙ)**

**РЕДАКЦІЯ ДІС З «30» ЧЕРВНЯ 2026 Р.**

ЗМІСТ:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ СТОРІН

2.1. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ

2.2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

2.3. ОСОБЛИВОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ ПІДПИСІВ

2.3.1. ВИКОРИСТАННЯ ПРОСТОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.3.2. ВИКОРИСТАННЯ КВАЛІФІКОВАНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ

2.3.3. ВИКОРИСТАННЯ ДІЯ.ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.3.4. ВИКОРИСТАННЯ УДОСКОНАЛЕНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.3.5. ВИКОРИСТАННЯ УДОСКОНАЛЕНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ БАНКУ

2.3.6. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВОГО ВЛАСНОРУЧНОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА

3. ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ

3.2. ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ

3.3. БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА «ТЕЛЕФОННИЙ БАНКІНГ»

3.4. SMS-ПОВІДОМЛЕННЯ І ОТР-ПАРОЛЬ

3.5. ВІДКРИТИЙ БАНКІНГ

3.6. СЕРВІС «BankID»

4. БЕЗПЕКА ЗДІЙСНЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ ТА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

5. СПОСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

6. ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

8. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ

9. ДОРУЧЕННЯ (ДОВІРЕНІСТЬ) КЛІЄНТА

10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ЗМІНИ УМОВ ДОГОВОРУ ТА ТАРИФІВ БАНКУ

11. ФОРС - МАЖОР

12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

13. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ

14. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

15. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

## **ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ «ОТР BANK UA» (Додаток № 1)**

ЗМІСТ:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ «ОТР BANK UA»

4. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ «ОТР BANK UA»

5. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ

6. ІНШЕ

## **ДОГОВІР ПРО ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ (ПУБЛІЧНИЙ)**

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОТП БАНК»**, юридична особа за законодавством України (надалі – **Банк**), що має місцезнаходження: місто Київ, 01033, вул. Жиланська, 43, з однієї сторони, та

**ФІЗИЧНА ОСОБА** або **ЮРИДИЧНА ОСОБА** (надалі – **Клієнт**), що приєдналась (акцепт) до цього **Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)** (надалі – **Договір**) (оферта) і прийняла його умови (публічну пропозицію на умовах Банку) шляхом підписання **Заяви - анкети про надання банківських послуг** (надалі – **Заява-анкета**), з другої сторони, надалі спільно іменуються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона», попередньо ознайомлені з вимогами чинного законодавства України (надалі – **Законодавство**) щодо недійсності правочинів, а також у відповідності до ст. 634 (Договір приєднання) Цивільного кодексу України, розуміючи значення своїх дій та діючи добровільно, уклали Договір про наступне:

#### **ЗАГАЛЬНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ**

Автентифікація	процедура перевірки відповідності особи, яка звертається за отриманням послуг (операцій)/інформації до Банку, ідентифікаційним даним Клієнта шляхом направлення Банком SMS/Push-повідомлення з Автентифікаційними даними на Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон Клієнта та/або здійснення Банком телефонного дзвінка на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, під час якого повідомляються Автентифікаційні дані, чи зателефонувавши до Довідкового центру, та/або шляхом сканування засобами Мобільного додатку «OTR BANK UA», що встановлений на поточному мобільному пристрої Клієнта з нового мобільного пристрою Клієнта згенерованого Системою інтернет-банкінгу QR-коду чи у інший спосіб, визначений самостійно Банком. Автентифікація Клієнта проводиться Банком для встановлення його належності до конкретного Клієнта та його облікового запису у системах Банку з метою подальшого здійснення Електронної взаємодії Сторін.
Автентифікаційні дані	ОТР-пароль, числові коди, унікальні логін (login), пароль (password), ПІН, інші дані, що надають можливість автентифікувати Клієнта при його зверненні до Банку, в тому числі через Дистанційні канали обслуговування.
Банк	АТ «ОТП БАНК», Сторона Договору.
Банківські послуги	всі та/або будь-яка з послуг/дій Банку, яка замовлена Клієнтом та надається Банком Клієнту, на підставі Договору/інших договорів, укладених між Сторонами, Тарифів Банку та Заяви-анкети/Заяви.
Банківський день	частина робочого дня, протягом якої Банк відкритий для обслуговування Клієнтів з понеділка по п'ятницю, за виключенням вихідних та святкових днів, крім випадків перенесення робочих днів на інші дні/вихідні дні.
Договір	цей Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)
Довідковий центр	підрозділ, що здійснює обслуговування клієнтів Банку дистанційними каналами комунікації, контакти (номера телефонів або посилання на месенджери Viber, Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, інші, а також адреса електронної пошти) зазначені на Офіційному сайті Банку (за умови технічної можливості Банку та дозволу виключно за рішенням Банку).
Договірне списання	дебетовий переказ коштів з рахунку Клієнта, що відкритий у Банку, за згодою та дорученням Клієнта у випадках, передбачених Договором.
Дистанційні канали обслуговування	канали обслуговування Клієнтів, до яких належать Система Інтернет-банкінгу, банкомати Банку, Довідковий центр Банку, канали телефонного, мобільного (сотового) зв'язку (в тому числі SMS/Push-повідомлення), електронна пошта, інші визначені Банком канали, за допомогою яких Клієнт, без відвідування відділення Банку, з використанням процедури ідентифікації/ верифікації, автентифікаційних даних та/або відповідного цифрового коду підтвердження / доступу для автентифікації Клієнта, може звернутися до Банку з метою отримання послуг. Банк надає послуги Клієнтам за допомогою будь-якого Дистанційного каналу обслуговування за наявності технічної можливості у Банку.
Негайно	найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного дня, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.
Індивідуальна частина Договору	невід'ємна частина Публічної частини Договору, що укладена між Банком та Клієнтом у формі Заяви-анкети.
Електронні Документи	будь-які документи, які можуть бути підписані Сторонами або однією зі Сторін під час Електронної взаємодії Сторін, зокрема, але не виключно: будь-які угоди, договори, правочини, договори про надання банківських послуг, кредитні договори, паспорти споживчого кредиту, графіки платежів, заяви/заяви-анкети про надання банківських послуг, Довідка ФГВФО, листи, інші заяви, у тому числі на закриття рахунку, анкети, опитувальники, повідомлення, платіжні інструкції, заявки на конверсійні операції, будь-які акти, рахунки, довідки, копії документів, інші документи, що можуть бути необхідними при наданні/отриманні банківських послуг, документи для проведення Банком ідентифікації/верифікації Клієнта, засвідчення електронних копій документа на відповідність оригіналу тощо.

Електронний Підпис	збірне поняття, яке означає Простий Електронний Підпис Клієнта та/або Удосконалений Електронний Підпис Банку, та/або Удосконалений Електронний Підпис Клієнта, та/або Цифровий Власноручний Підпис Клієнта, та/або Кваліфікований Електронний Підпис Клієнта, та/або Кваліфікований Електронний Підпис Банку, та/або Дія.Підпис Клієнта (як разом, так і окремо).
Електронна взаємодія	сукупність дій Сторін, які породжують взаємні права і обов'язки, що вчиняються в електронній формі та прирівнюються до укладення правочинів у письмовій формі, а також затверджуються/підписуються шляхом накладення Сторонами Електронних Підписів.
Публічна частина Договору	цей Договір, який розміщений (оприлюднений) на Офіційному сайті Банку та в загальнодоступних для Клієнтів місцях в установах Банку.
Законодавство	чинне законодавство України
Заява-анкета/Заява	означає як разом так і окремо Заяву-анкету про надання Банківських послуг / Заяву-анкету / Заяву про надання Банківських послуг; Заяву-анкету про надання Банківських послуг (зміна умов користування Банківською послугою) / Заяву-анкету про відмову від отримання Банківських послуг. Оформлюється у 2-х оригінальних примірниках для кожної Сторони. Є Індивідуальною частиною Договору та невід'ємною частиною Договору.
Канал комунікації	канал, що забезпечує Банку передавання Клієнту інформації або поширення реклами про послуги, включно із засобами масової інформації (телебачення, радіо, періодичні друковані видання, інтернет, блоги, онлайн платформи), соціальними мережами, платіжними, включно з мобільними, застосунками (Система Інтернет-банкінгу), телефонними дзвінками, IVR-дзвінками (дзвінки на телефонний номер Клієнта з автоматичним відтворенням аудіоролику та, за технічної можливості, подальшим доступом Клієнта до подробиць інформації, що йому озвучено, через спеціальне меню за допомогою натискання клавіш в тоновому режимі або голосом), зовнішньою рекламою (білборди, постери, відеопанелі, розтяжки, об'яви та інші аналогічні рекламоносії), каналами дистанційного електронного обслуговування (телефон, месенджери, банкомат, cash-in-пристрій, мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею), крім Офіційного сайту Банку.
Комісійна винагорода Банку	грошове зобов'язання Клієнта, яке визначається Заявою-анкетою/Заявою, Тарифами Банку, Договором, будь-яким договором, укладеним між Сторонами, яке Клієнт сплачує Банку у вигляді комісії або плати за користування банківськими послугами/платіжними послугами, а також вартість послуг, які можуть бути допоміжними до платіжних послуг.
Операційний день	частина робочого дня Банку, протягом якої приймаються документи на переказ і документи на відкликання та за наявності технічної можливості здійснюється їх оброблення, передавання і виконання. Тривалість Операційного дня встановлюється Банком самостійно та зазначається в його внутрішніх правилах.
Операційний час	частина Операційного дня Банку, протягом якого приймаються Платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість Операційного часу Банку зазначено на Офіційному сайті Банку, а по окремим видам операцій - у Тарифах Банку, які є невід'ємною частиною Договору та розміщені на Офіційному сайті Банку. При цьому, напередодні святкових і неробочих днів, які визначені Законодавством, Операційний час Банку щодо приймання платежів в касах на відділеннях Банку та у Системі Інтернет-банкінгу може бути скорочений, про що Банк додатково інформує Клієнта у вищезазначених системах, а також на Офіційному сайті Банку або у відділеннях Банку в зоні обслуговування клієнтів.
Пріоритетний Канал комунікації	погоджений між Клієнтом і Банком Пріоритетний Канал комунікації у Заяві-анкеті/Заяві або у розділі «Способи комунікації» Договору.
Платіжна послуга	передбачена ЗУ «Про платіжні послуги» діяльність Банку, як надавача платіжних послуг, з виконання та/або супроводження платіжних операцій.
Платіжна операція	будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього.
Платіжна інструкція	розпорядження Клієнта наданого Банку щодо виконання Платіжної операції; касовий документ в електронній/паперовій формі, який оформляється для здійснення Платіжної операції.
Платформа Партнера	платформа, яка використовується Банком та його контрагентом (партнером) в рамках надання Клієнту Банківської послуги, зокрема, може використовуватись як Сервіс електронного документообігу. Перелік Банківських послуг, що можуть надаватись через Платформу Партнера встановлюється Банком самостійно та визначається в внутрішніх регулятивних документах Банку.

Правила	Правила надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA», які є додатком до Договору та невід'ємною його частиною.
Офіційний сайт Банку	офіційна Інтернет-сторінка Банку за електронною адресою: <a href="http://www.otpbank.com.ua">www.otpbank.com.ua</a>
НБУ	Національний банк України
Тарифи Банку	перелік послуг Банку з визначенням їх вартості, є невід'ємною частиною Договору. Тарифи Банку можуть змінюватись та доповнюватись Банком, про що Клієнт повідомляється згідно з умовами Договору.
Фінансовий номер мобільного телефону	номер мобільного телефону Клієнта, що вказаний у Заяві-анкеті/Заяві/іншій заяві Клієнта, який використовується з метою використання Електронного Підпису, для зв'язку із Довідковим центром Банку, з метою автентифікації Клієнта, для отримання SMS/ Push -повідомлень та інших повідомлень від Банку та/або відправлення Клієнтом Банку кодів підтвердження чи іншої текстової інформації, яка необхідна для отримання/надання Банківських послуг за будь-якими договорами, які укладені між Сторонами.
Мобільний телефон	апарат, на який встановлено Мобільний номер мобільного телефону та Мобільний додаток «ОТП BANK UA» та використовується для SMS/Push-автентифікації Клієнта; кінцеве обладнання Клієнта, яке використовується ним для отримання Банківських послуг у Банку.
SMS-повідомлення	електронні/текстові повідомлення, в тому числі SMS (Short Message Service), які направляються/отримуються Сторонами з використанням мобільного зв'язку або мережі Інтернет, або із застосуванням інших сервісів доставки (за умови технічної можливості Банку та дозволу виключно за рішенням Банку) як існуючих, наприклад: Viber, Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, Push-повідомлень, так і тих, що будуть доступні в майбутньому) на мобільний телефон/пристрій із відповідною платформою (операційною системою) за допомогою послуг оператора мобільного зв'язку чи у інший доступний спосіб, коли такі повідомлення можуть бути доставлені з території некупованої України/на територію некупованої України
Push-повідомлення	текстове повідомлення надіслане Банком Клієнту на Мобільний телефон зі встановленим Мобільним додатком «ОТП BANK UA».
ОТР-пароль	(one time password) – цифрова послідовність символів, що надсилається Банком Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону, який прийняв пропозицію щодо укладання з Банком будь-якого договору, підписання будь-якого документа, надання підтвердження щодо своєї згоди або відмови стосовно пропозиції (оферти) Банку тощо, який є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації.
Мобільний додаток «ОТП BANK UA»	це програма для мобільних телефонів з операційною системою iOS / Android, розроблена спеціально для користування Системою Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA» без застосування веб-браузера.
Система Інтернет-банкінгу	Система Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA».
Система Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA»	програмно-апаратний комплекс Банку для надання Клієнтам послуг дистанційного обслуговування (автентифікація, доступ до активних і пасивних транзакцій за своїми рахунками та продуктами), а також інших послуг, які надаються Клієнтам з якими Банк уклав відповідний Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний).
Система BankID НБУ	це державна система віддаленої ідентифікації, яка забезпечує передачу персональних даних користувачів від банку, в якому відкрито рахунок, до суб'єкта, який надає користувачу послугу.
Сервіс електронного документообігу	програмна продукція або онлайн-сервіс, призначені для автоматизації процесів документообігу з іншими зареєстрованими учасниками документообігу та передбачає підписання, надсилання, отримання та зберігання Електронних Документів. Сторони можуть визначити для використання Сервіс електронного документообігу в Заяві-анкеті.
Додаткові та/або супутні послуги	перелік додаткових та/або супутніх послуг Банку та/або третіх осіб, або супровідні (допоміжні/посередницькі) послуги, які можуть бути передбачені Заявою-анкетною/Заявою, Тарифами Банку, Публічною частиною Договору, які отримує/може отримувати Клієнт протягом дії Договору або з метою укладення Договору (за наявності та необхідності).
<b>Застереження:</b> Вищевказані терміни використовуються в Договорі як в однині, так і в множині, в тому числі і в рамках Додатку №1 до Договору.	
<b>1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ</b>	
1.1. В порядку та на умовах, передбачених Договором, Заявою-анкетною, <b>Правилами надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA»</b> (надалі – <b>Правила</b> ),	

Тарифами Банку, Банк надає Клієнту банківську послугу з дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу та/або забезпечує Електронну взаємодію Сторін. Приєднатися до Договору, шляхом укладення з Банком Заяви-анкети, може лише особисто Клієнт. Представнику за довіреністю, наданою від Клієнта, заборонено укладати цей Договір, подавати Банку заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта або отримувати логін, пароль та інші дані, за допомогою яких відбувається доступ до Системи Інтернет-банкінгу або які використовуються під час Електронної взаємодії за допомогою Платформи Партнера.

1.2. Визначення термінів, які використовуються у Заяві-анкеті та у Договорі з великої літери, наведені в Договорі та в Правилах. Всі інші терміни вживаються у значеннях, встановлених Законодавством.

1.3. Банк, керуючись Законодавством, укладає з Клієнтом цей Договір, який регулює порядок надання Банком послуг дистанційного обслуговування засобами **Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»**, а також **ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ СТОРІН**, на підставі якого Сторони мають право використовувати Електронний Підпис для укладення будь-яких правочинів та/або підписання будь-яких документів, підписання яких згідно з умовами Договору можливе з використанням Електронного Підпису.

1.4. Системою Інтернет-банкінгу має право користуватися лише Клієнт, який уклав з Банком Заяву-анкету/Заяву/Договір (в тому числі Договір, який було укладено під час замовлення Клієнтом послуги OTPrdirekt/OTPr Smart) та який успішно пройшов процедуру Автентифікації. Параметри Системи Інтернет-банкінгу можуть бути використані при встановленні та забезпеченні Електронної взаємодії Сторін.

1.5. За допомогою Системи Інтернет-банкінгу Банк надає Клієнту право дистанційного доступу до Рахунків/Продуктів, а також до Вкладного/их (деPOSITного/их) рахунку/ів та кредитного/их продукту/ів, відкритого/их Клієнтом в Банку. Дистанційне обслуговування Клієнта засобами Системи Інтернет-банкінгу здійснюється з урахуванням встановлених Банком денних лімітів, якщо інше не передбачено Договором. Повний перелік послуг (операцій), що надається Клієнту з використанням Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», наведений у Правилах (Додаток № 1 до Договору). Банк в Правилах може встановити обмеження щодо права Клієнта дистанційного доступу до Вкладних (деPOSITних) та рахунків, для погашення кредиту, отриманого у Банку.

1.6. З метою надання послуги з дистанційного обслуговування в рамках цього Договору Банк має право змінювати мобільні додатки, їх найменування чи способи їх використання, технологічні властивості сервісу дистанційного обслуговування, використовувати будь-які технології Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, онлайн-банкінгу, веб-браузери, додатки, хмарні або цифрові технології, будь-які платформи, сервіси, мікросервісну архітектуру тощо (надалі разом – технології) для надання послуг дистанційного обслуговування в рамках цього Договору.

1.7. Сторонам не потрібно укладати нову Заяву-анкету у разі зміни Банком протягом дії Договору технологій, найменування системи Інтернет-банкінгу чи мобільного банкінгу, чи у разі зміни мобільного додатку, його найменування чи способу його використання, інших технологічних властивостей для надання послуг дистанційного обслуговування. У разі переходу Клієнтом з одного виду технології на іншу, чи з одного виду Системи Інтернет-банкінгу чи мобільного банкінгу на інший, який Банк використовує для надання послуг дистанційного обслуговування в рамках Договору, Клієнту достатньо пройти Авторизацію чи виконати інші дії, визначені Договором, які необхідні будуть для активації отримання/надання сервісу дистанційного обслуговування.

1.8. Якщо Банку стало відомо, що Заяву-анкету на приєднання до Договору укладено представником за довіреністю, виданою Клієнтом, та/або у разі, якщо у Банку є підозри, що Системою Інтернет-банкінгу користується не Клієнт особисто, а представник за довіреністю, виданою Клієнтом чи будь-яка третя особа, Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу. Для можливості Клієнту користуватися Системою Інтернет-банкінгу Клієнту необхідно особисто укласти Договір, підписавши Заяву-анкету.

1.9. Назва Системи Інтернет-банкінгу «ОТР CREDIT» перейменовано на «ОТР BANK UA». Усі права та обов'язки за Договором, що були набуті Сторонами до зміни назви Системи Інтернет-банкінгу, продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору.

1.10. Банком припинено надання послуги дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР Smart». Клієнт має право продовжувати отримувати послугу Банку з дистанційного обслуговування використовуючи Систему Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» в рамках цього ж Договору. Усі права та обов'язки за Договором, що були набуті Сторонами до переходу Клієнтом на Систему Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору без укладення Сторонами нової Заяви-анкети.

1.11. **Доступність послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.** Надання платіжних та банківських послуг Банк здійснює з дотриманням принципу доступності таких послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що полягає в забезпеченні можливості таких осіб отримувати платіжні та банківські послуги, які надаються Банком відповідно до Законодавства, зокрема, забезпечення безперешкодного доступу до каналів дистанційного електронного обслуговування, устаткування та/або приміщень Банку, а також забезпечення можливості отримання зазначеними особами необхідної інформації стосовно безперешкодного отримання платіжних та банківських послуг.

## **2. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ СТОРІН**

### **2.1. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ**

На виконання вимог НБУ, визначених Положенням про використання електронного підпису та електронної печатки, затв. ПП НБУ № 172 від 20.12.2023р., Банком розроблено внутрішній регулятивний документ, який розміщено на Офіційному сайті Банку за наступним гіперпосиланням:

## Інструкція про використання електронного підпису та електронної печатки в АТ «ОТП БАНК»

у якій встановлюється порядок щодо:

- 1) створення і засвідчення електронної копії з паперового документа;
- 2) створення і засвідчення паперової копії електронного документа;
- 3) виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа;
- 4) виявлення будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа;
- 5) використання ЕП та електронних печаток установи;
- 6) виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа після використання електронної печатки;
- 7) виявлення будь-яких змін електронної печатки після її використання для засвідчення електронного документа, електронної копії з паперового документа.

### **2.2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

2.2.1. Шляхом підписання Сторонами Заяви-анкети, яка укладена у письмовій формі, з власноручним підписом Клієнта та уповноваженого/-их представника/-ів Банку або в письмовій електронній формі з використанням Електронних Підписів Сторін, визначених Законодавством, після проведення Банком ідентифікації та верифікації Клієнта відповідно вимог Законодавства, Сторони уклали Договір та погодили умови Електронної взаємодії та використання Електронного Підпису. Клієнт визнає, що Електронний Підпис є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом. Клієнт підтверджує, що всі наступні правочини та документи, перелік яких визначений Договором, можуть вчинятися Клієнтом та/або Банком з використанням Електронного Підпису.

2.2.2. Положення умов Договору в частині Електронної Взаємодії Сторін поширюються на всіх Клієнтів, з якими Банк уклав Заяву-анкету/Заяву/Договір під час замовлення Клієнтом послуги «ОТПрірект», або «ОТР Credit», або «ОТР Smart», або «ОТР BANK UA» з метою отримання Клієнтом дистанційних послуг Банку. Усі права та обов'язки за Договором, що були набуті Сторонами під час замовлення Клієнтом дистанційних послуг Банку, продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору, зокрема умови Електронної Взаємодії Сторін з можливістю використання визначених Договором Електронних Підписів, без укладення Сторонами нової Заяви-анкети/Заяви/Договору.

2.2.3. Сторони на умовах, визначених цим Договором, домовились про можливість електронної взаємодії після проходження Клієнтом процедури Автентифікації. Будь-які операції, здійснені з використанням процедури Автентифікації визнаються здійсненими Клієнтом та не підлягають оскарженню, за виключенням випадків, прямо передбачених Законодавством.

2.2.4. Клієнт погоджується, що використання процедури Автентифікації, з використанням Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта, є належною і достатньою автентифікацією Клієнта, підтвердженням права здійснювати операції у місцях надання Банком послуг або через Дистанційні канали обслуговування.

2.2.5. Ідентифікація Клієнта може відбуватися за допомогою технології Системи BankID.

2.2.6. Банк має право змінювати зміст послуг та встановлювати обмеження на надання послуг, доступних Клієнту на умовах Електронної взаємодії Сторін, в тому числі, але не виключно, у разі відсутності у Банку технічної можливості їх надання, наявності підозри несанкціонованого доступу третіх осіб до Автентифікаційних даних Клієнта, а також у випадках, передбачених внутрішніми документами Банку з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та в інших випадках, передбачених Законодавством.

2.2.7. Клієнт самостійно має забезпечити недоступність для третіх осіб Автентифікаційних даних, що використовується з метою здійснення операцій, в тому числі надісланих на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта.

2.2.8. Клієнт самостійно і в повному обсязі несе ризик та відповідальність за всі наслідки, що спричинені отриманням доступу та/або здійсненням операцій третіми особами у разі отримання ними доступу до Автентифікаційних даних, зокрема і у випадках безпосереднього необережного чи навмисного повідомлення даних Клієнтом в будь-який спосіб, наприклад, при технічному перехопленні інформації, направленої на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта або заволодінні мобільним телефоном/ SIM-картою (перевипуску SIM-карти), в тому числі, але не виключно, у зв'язку з невикористанням персонального номеру абонента, який відповідно до Закону України «Про телекомунікації» присвоюється зареєстрованому абоненту за його заявою і може використовуватися цим абонентом (що запобігає використанню персонального номеру абонента третіми особами).

2.2.8. Електронний Підпис може застосовуватись під час Електронної взаємодії Сторін та/або з використанням Систем Інтернет-банкінгу при:

- укладанні Сторонами будь-яких передбачених Договором угод, договорів, правочинів, договорів про надання банківських послуг, кредитних договорів, заяв/заяв-анкет про надання банківських послуг, що укладатимуться між Клієнтом та Банком, у випадках передбачених Договором/чи іншими договорами, які укладені між Сторонами, та які можуть бути підписані у тому числі і Простим Електронним Підписом Клієнта.

- підписанні листів, заяв, анкет, опитувальників, повідомлень тощо, Довідок ФГВФО, Заяв на отримання кредиту, Паспортів споживчого кредиту, Платіжних інструкцій, заявок на конверсійні операції, інших документів, що можуть бути необхідними при наданні/отриманні банківських послуг, документів для проведення Банком ідентифікації/верифікації Клієнта.

- засвідченні Клієнтом, який є фізичною особою, резидентом України, копій підтверджуючих документів, або засвідчення копій документів, що встановлюють/ідентифікують особу, які надсилаються Банку.

Сторони погоджуються, що перелік правочинів, у тому числі Електронних Документів, які можуть бути вчинені/підписані Електронним Підписом визначається Банком самостійно, виходячи з можливостей засобів інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів.

2.2.9. Всі банківські операції, угоди, інші документи, що здійснені в електронному вигляді, є електронними документами і вважаються такими, що укладені з додержанням письмової форми, і не можуть бути оскаржені через їх електронну форму.

2.2.10. Підписувач, який здійснює накладання Електронного Підпису на електронний документ, цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа або засвідчує відповідність електронної копії документа оригіналу, і свідомо застосовував свій підпис у контексті, передбаченому документом (підписав, погодив, засвідчив тощо).

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

2.2.12. Сторони погодили, що під час Електронної взаємодії Сторін Клієнт має право вчиняти правочини шляхом накладання Електронного Підпису, а саме: Простого ЕП Клієнта та/або Удосконаленого ЕП Клієнта, та/або Цифрового Власноручного Підпису Клієнта, та/або Кваліфікованого ЕП Клієнта, та/або Дія.Підпису Клієнта, а Банк може вчиняти правочини шляхом накладання Кваліфікованого ЕП Банку, Удосконаленого ЕП Банку або у відповідності до ч. 3 статті 207 Цивільного кодексу України з використанням факсимільного відтворення підпису.

2.2.13. Умови (Договір) про Електронну взаємодію Сторін діють безстроково, крім випадку, коли Банк за власною ініціативою розірвав Договір в частині «Електронної взаємодії Сторін».

2.2.14. Сторони визнають, що усі надані Клієнтом за допомогою **ОТР-паролю** цифрові коди підтвердження, згоди, погодження, заперечення, відмови, повідомлення, підписи, як до укладення Договору, так і протягом дії Договору, є дійсними та такими, що прирівнюються до документів (повідомлень, листів, заяв) підписаних Клієнтом власноручним підписом та є невід'ємними частинами Договору та/або Електронних Документів.

2.2.15. Згідно ст. 7 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», оригіналом Електронного Документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги». У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа. Якщо Сторонами створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами Електронний Документ та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу. Оригінал Електронного Документа повинен давати змогу довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному Законодавством. У визначених Законодавством випадках може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

2.2.16. Сторони погоджуються, що Банк під час Електронної взаємодії має право не використовувати електронну печатку.

### **2.3. ОСОБЛИВОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ ПІДПИСІВ**

#### **2.3.1. ВИКОРИСТАННЯ ПРОСТОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА**

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** – введення послідовності символів/цифрового коду підтвердження/Автентифікаційних даних, які направляється Банком SMS/Push-повідомленням або шляхом здійснення Банком телефонного дзвінка на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта та/або у вигляді ОТР-паролю на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, що прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Простий ЕП Клієнта однозначно логічно пов'язуються з тими електронними даними, які підписуються Клієнтом та призначені для ідентифікації Клієнта.

2.3.1.1. При Електронній взаємодії Сторін Клієнт може використовувати **Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)**. Клієнт, накладаючи/використовуючи Простий ЕП Клієнта, може підтверджувати власне волевиявлення на здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ ознайомлення/ підписання Електронних Документів/вчинення правочинів у місцях надання Банком послуг або через Дистанційні канали обслуговування.

2.3.1.2. Сторони погоджуються, що перелік Електронних Документів, які можуть бути підписані Простим ЕП Клієнта визначається Банком самостійно, виходячи з можливостей засобів інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів.

2.3.1.3. **Складові Простого ЕП Клієнта.** Простий ЕП Клієнта може містити визначений Банком будь-який набір символів або набір символів з алфавітно-цифровою послідовністю одноразового використання та/або відомостей про Клієнта у будь-якій комбінації, де може зазначатися: прізвище, ім'я та по батькові Клієнта, ОТР-пароль, цифровий код підтвердження, тощо з надісланого Push-повідомлення, SMS-повідомлення або здійснення телефонного дзвінка Банком Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, e-mail Клієнта, дата підписання Електронного Документа або дата засвідчення факту формування і підписання Клієнтом Електронного Документа в електронному вигляді, або дата акцептування Клієнтом платіжної операції, тощо.

2.3.1.3.1. Простий ЕП Клієнта може генеруватися засобами інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів, та складові якого направляються на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта. Простий ЕП Клієнта може генеруватися при ініціюванні Клієнтом запиту на створення Електронного Документу при дотриманні його конфіденційності після проведення автентифікації Клієнта, в тому числі за допомогою встановлення факту коректного введення Клієнтом Автентифікаційних даних через обраний Дистанційний канал обслуговування або пред'явлення Клієнтом представнику Банку документа, що посвідчує особу.

2.3.1.4. Електронний Документ вважається підписаним Простим ЕП Клієнта, якщо згенерований Простий ЕП Клієнта збігається з введеним та/або наданим Клієнтом за умови, що час його дії не минув. Перевірка Простого ЕП Клієнта та доведення цілісності електронних даних, на які накладений Простий ЕП Клієнта здійснюється Банком з використанням його програмно-технічних та інших засобів шляхом встановлення факту дотримання умов даного пункту Договору. У разі негативного результату перевірки Простого ЕП Клієнта, Банк відмовляє Клієнту в прийомі/обробці Електронного Документа. Електронні Документи, підписані Простим ЕП Клієнта, визнаються рівнозначними документам на паперовому носії, підписаними власноручним підписом Клієнта.

2.3.1.5. Клієнт зобов'язаний зберігати в таємниці складові Простого ЕП Клієнта, які йому передав Банк на Фінансовий номер мобільного телефону, і ні за яких обставин не передавати його третім особам. У разі порушення умови, зазначеної у цьому пункті Договору, Клієнт несе відповідальність за можливі негативні наслідки.

2.3.1.6. Підписані Простим ЕП Клієнта Електронні Документи зберігаються Банком в електронному вигляді і направляються Клієнту, якщо згідно Законодавства чи умов Банківської послуги примірник такого Електронного Документа надається Клієнту, на адресу електронної пошти Клієнта, яка була надана Банку у Заяві-анкеті чи у Кредитному договорі, або в інший спосіб, визначений розділом «Способи комунікації» Договором, або можуть бути надані Клієнту на паперовому носії в будь-який час за запитом Клієнта.

2.3.1.7. Електронні Документи, сформовані та підписані під час Електронної взаємодії Сторін визнаються дійсними для Сторін з моменту накладення Простого ЕП Клієнта в порядку та на умовах, визначених Договором чи іншим договором, який укладений між Сторонами.

2.3.1.8. Накладений Клієнтом або використаний Банком під час Електронної взаємодії Сторін Простого ЕП Клієнта:

2.3.1.8.1. Підтверджує волевиявлення Клієнта на ініціювання операцій за його рахунком, укладення правочинів, факт ознайомлення та погодження Клієнтом зі сформованими Банком Електронними Документами;

2.3.1.8.2. Засвідчує що Клієнт ознайомився з усім текстом Електронного Документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту Електронного Документа і свідомо нахлав/підтвердив свій Простий ЕП Клієнта у контексті, передбаченому Електронним Документом (підписав, погодив, акцептував, засвідчив тощо).

2.3.1.9. Сторони дійшли до згоди, що Простий ЕП Клієнта, який використовується Клієнтом при Електронній взаємодії Сторін, має юридичну силу при дотриманні наступних умов:

2.3.1.9.1. Складова Простого ЕП Клієнта, що накладається Клієнтом на Електронний Документ або використовується Банком, направлена з/на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта;

2.3.1.9.2. За результатами перевірки, відповідно до затвердженого в Банку порядку створення Електронного Документу, відсутні будь-які зміни у Електронному Документі та у Простому ЕП Клієнта, який логічно пов'язаний з ним;

2.3.1.9.3. У разі підписання Електронного Документа Клієнт контролює власний Простий ЕП Клієнта та Електронний Документ, на який накладається Простий ЕП Клієнта; Клієнт має можливість ознайомитись зі змістом Електронного Документа до накладення ЕП.

2.3.1.10. Сторони визнають, що процес генерації Простого ЕП Клієнта засобами інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів, виключає можливість підробки Простого ЕП Клієнта та здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ ознайомлення/ підписання Електронних Документів / повідомлень/ правочинів від імені Клієнта неможливе в будь-який спосіб крім передачі Простого ЕП Клієнта (відомостей щодо Простого ЕП Клієнта, в тому числі носія Простого ЕП Клієнта) Клієнтом третім особам (в тому числі з необережності Клієнта тощо).

2.3.1.11. Сторони погоджуються, що Автентифікаційні дані, що використовуються з метою накладення Простого ЕП Клієнта при складанні/ ознайомленні/ підписанні Електронних Документів дозволяють достовірно встановити, що Простий ЕП Клієнта належить Клієнту та є достовірним.

2.3.1.12. Простий ЕП Клієнта прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Всі документи, банківські операції, угоди, інші документи, підтвердження Клієнта про ознайомлення з інформацією тощо, що ініціюються/укладаються/підтверджуються в електронному вигляді і підписані/підтверджені за допомогою Простого ЕП Клієнта, вважаються такими, що підписані власноручним підписом Клієнта. Укладаючи цей Договір Клієнт розуміє, що Електронні Документи, створені та підписані відповідно до умов цього Договору не можуть бути заперечені, відмінені, розірвані, визнані недійсним, відкликани тощо лише на тій підставі, що вони підписані/вчинені в електронній формі і Простий ЕП Клієнта не може бути визнано недійсним через те, що він не має статусу кваліфікованого та/або удосконаленого електронного підпису, прирівняного до власноручного підпису чи через його електронну форму.

### **2.3.2. ВИКОРИСТАННЯ КВАЛІФІКОВАНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ**

**Кваліфікований Електронний Підпис (КЕП)** – удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

**Сервіс електронного документообігу/Сервіс** – програмна продукція або онлайн-сервіс, призначені для автоматизації процесів документообігу з іншими зареєстрованими учасниками документообігу та передбачає підписання, надсилання, отримання та зберігання Електронних Документів. Сервіс/-и, які Сторони використовують в рамках Договору, визначаються Сторонами в індивідуальній частині Договору (Заяві-анкеті).

**«М.Е.Дос»** (My Electronic Document, також Medoc, Медок) - програмне забезпечення для подання звітності до контролюючих органів та обміну юридично значущими первинними документами між контрагентами в електронному вигляді.

**Сервіс електронного документообігу «Вчасно»** - сервіс, який призначений для обміну документами в електронному вигляді, підписання і зберігання будь-яких юридично значущих документів.

**Особистий ключ** – (дані для створення електронного підпису) – унікальні дані, що використовуються підписувачем для створення електронного підпису;

**Відкритий ключ** – (дані для підтвердження електронного підпису) – дані, що використовуються для підтвердження електронного підпису;

**Кваліфікований сертифікат електронного підпису (Кваліфікований сертифікат)** – сертифікат електронного підпису, що видається кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг і відповідає вимогам, встановленим Законодавством;

**Компрометація особистого ключа** – будь-яка подія, що призвела або може призвести до несанкціонованого доступу до Особистого ключа;

**Засоби криптографічного захисту інформації** – це програмний, апаратно-програмний та апаратний засіб, призначений для криптографічного захисту інформації.

2.3.2.1. Шляхом підписання Електронного Документа Кваліфікованим Електронним Підписом, Сторони визнають, що Кваліфікований Електронний Підпис має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис та прирівнюється до власноручного підпису. Використання Кваліфікованого Електронного Підпису не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та Клієнтом, якщо Сторони письмово не визначили інше.

**2.3.2.2. Порядок формування, обміну та підписання Електронних Документів КЕП з використанням Сервісу електронного документообігу.**

2.3.2.2.1. Сторони можуть використовувати Сервіс електронного документообігу, який визначений Сторонами в Заяві-анкеті.

2.3.2.2.2. Електронні Документи повинні містити всі реквізити аналогічних паперових документів, а також інші реквізити, якщо вони передбачені Заявою-анкетною та/або іншим договором, укладеним між Сторонами та містити обов'язкові реквізити, що визначені Законодавством, без яких вони не матимуть юридичної сили.

2.3.2.2.3. Електронні Документи, що були сформовані в електронному вигляді, в обов'язковому порядку повинні бути підписані за допомогою КЕП, який в свою чергу, має бути підтверджений Кваліфікованим сертифікатом та відповідати правовому статусу, що визначений в Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг». Сторони повинні зберігати Електронні Документи у порядку визначеному Законодавством.

2.3.2.2.4. За необхідності, на підставі звернення будь-якої із Сторін Договору, Сторони можуть створювати, підписувати та обмінюватися в паперовій формі дублікатами Електронних Документів.

2.3.2.2.5. Сторони погодили, що відповідальність за наслідки підписання Електронних Документів не уповноваженими на те працівниками відповідної Сторони покладається на Сторону, КЕПом якої скріплений відповідний Електронний Документ.

2.3.2.2.6. Сторони зобов'язуються до реалізації умов Договору вжити всіх підготовчих та організаційних заходів для переходу на обмін Електронними Документами, забезпечити виготовлення необхідних КЕП відповідальних працівників. Електронні Документи підписуються КЕП уповноваженим працівником Банку та/або Клієнта що вважається підписаними відповідно Стороною Договору.

2.3.2.2.7. Сторони погодили, що у разі необхідності коригування Електронного Документу, остання його версія вважається оригіналом та підписаний обома Сторонами.

2.3.2.2.8. Сторони дійшли згоди, що розірвання (скасування) Електронного Документа, підписаного Сторонами з використанням Електронного Підпису здійснюється виключно шляхом складення та підписання Сторонами Акту про анулювання Електронного документа/додаткова угода про розірвання Електронного Документа. Зазначені Акти про анулювання Електронного документа в праві складати обидві Сторони з власної ініціативи, якщо є порушення договірних домовленостей.

2.3.2.2.9. Використання Сервісу електронного документообігу під час передачі документів, якими обмінюються Сторони для належного виконання умов цього Договору, оплачує Сторона, яка відправляє Електронний Документ.

2.3.2.2.10. Кожна Сторона зобов'язана щоденно слідкувати за надходженням Електронних Документів та своєчасно здійснювати їх приймання, перевірку, підписання з використанням КЕП та повернення іншій Стороні. Сторона яка здійснює надсилання Електронного Документа вважається Стороною-відправником, а Сторона яка здійснює отримання Електронного Документа, вважається Стороною-одержувачем.

2.3.2.2.11. Перевірка факту підписання відповідною Стороною конкретного Електронного Документа, здійснюється Стороною-одержувачем з використанням Відкритого ключа і Кваліфікованого сертифіката.

2.3.2.2.12. Електронні Документи вважаються підписаними/набирають чинності:

1) Електронні Документи, які підлягають підписанню обома Сторонами, вважаються підписаними Сторонами і набирають чинності з моменту підписання з використанням КЕП Стороною-одержувачем Електронного Документа,

отриманого від Сторони-відправника з накладеним нею КЕП; або

2) Електронні Документи, які підлягають підписанню обома Сторонами, вважаються підписаними Сторонами і набирають чинності з моменту підписання з використанням КЕП Клієнта - одержувачем Електронного Документа, отриманого від Банку - відправника з накладеним Банком на Електронний Документ підпису з використанням факсимільного відтворення печатки Банку та аналогів власноручних підписів уповноважених представників Банку за допомогою засобів механічного копіювання; або

3) Електронні Документи, які підлягають підписанню однією Стороною, вважаються підписаними з моменту підписання з використанням КЕП Сторони-відправника такого Електронного Документа і отриманням такого Електронного Документа одержувачем.

2.3.2.2.13. КЕП за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) та має презумпцію його відповідності власноручному підпису.

2.3.2.2.14. Сторони домовилися, що Електронні Документи, які відправлені та завірені КЕП, мають повну юридичну силу, породжують права та обов'язки для Сторін, можуть бути представлені до суду в якості належних доказів та визнаються рівнозначними документам, що складаються на паперовому носіїві. Сторони, шляхом підписання Заяви-анкети, підтверджують, що документи підписані КЕП, підписанні уповноваженими представниками Сторін.

**2.3.2.3. Порядок формування, обміну та підписання Електронних Документів КЕП з використанням програмних комплексів Банку.**

2.3.2.3.1. Сторони у договірному порядку можуть визначити порядок формування, обміну та підписання Електронних Документів з використанням програмних комплексів Банку.

2.3.2.3.2. Накладаючи КЕП Клієнт може підтверджувати власне волевиявлення на здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ознайомлення/підписання Електронних Документів та/або засвідчення електронних копій паперових документів у місцях надання Банком послуг або через Дистанційні канали обслуговування.

**2.3.2.4. Конфіденційність та безпека.**

2.3.2.4.1. Кожна Сторона вживає всіх необхідних засобів щодо збереження конфіденційності КЕП та забезпечення безпечного режиму їх використання. Сторони визнають, що КЕП, накладений відповідно до вимог Законодавства, за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (та за наявності - печатки) Сторін. Сторони також домовились, що у випадку анулювання КЕП, отримання доступу до КЕП третіми особами та/або у інших випадках, пов'язаних з неправомірним використанням КЕП, збитки, заподіяні одній із Сторін Договору або третім особам, підлягають відшкодуванню за рахунок винної Сторони.

2.3.2.4.2. Сторони погоджуються, що використання засобів криптографічного захисту інформації, які реалізують шифрування і КЕП, достатньо для забезпечення конфіденційності інформаційної взаємодії Сторін щодо захисту від несанкціонованого доступу та безпеки обробки інформації, а також для підтвердження того, що:

- Електронний Документ надходить від Сторони, яка його передала (підтвердження авторства документа);
- Електронний Документ не зазнав змін при інформаційній взаємодії Сторін (підтвердження цілісності та автентичності документа).

2.3.2.4.3. З метою забезпечення безпеки обробки та конфіденційності інформації Сторони зобов'язані:

- не допускати появи в комп'ютерному середовищі, де функціонує система для обміну Електронними Документами, комп'ютерних вірусів і програм, спрямованих на її руйнування;
- не нищити та / або не змінювати архіви Відкритих ключів КЕП, Електронних Документів;
- не використовувати для підписання Електронних Документів скомпрометовані ключі.

2.3.2.4.4. Сторони самостійно забезпечують збереження програмного забезпечення, яке використовується для обміну Відкритих ключів та Електронних Документів, розміщених на своїх комп'ютерах.

2.3.2.4.5. Видача, заміна, знищення Особистих та Відкритих ключів, в тому числі у випадках їх компрометації, а також видача Кваліфікованого сертифіката, здійснюється тільки кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг. Сторони зобов'язані повідомити одна одну про наявність вищевказаних обставин в строк, що не перевищує 5 (п'ять) робочих днів з моменту виникнення таких обставин.

**Застереження:** У відповідності до Законодавства, зокрема, ПП НБУ № 172 від 20.12.2023 р., на період воєнного стану на території України та протягом шести місяців з дня його припинення чи скасування дозволяється використання електронних підписів чи печаток, що базуються на сертифікатах відкритих ключів, виданих кваліфікованими надавачами електронних довірчих послуг без відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки, користувачами електронних довірчих послуг для здійснення електронної взаємодії, електронної ідентифікації та автентифікації фізичних, юридичних осіб і представників юридичних осіб у випадках, коли законодавством України передбачено використання виключно кваліфікованих електронних підписів чи печаток (засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки, кваліфікованих електронних довірчих послуг) або засобів електронної ідентифікації з високим рівнем довіри, крім вчинення в електронній формі правочинів, що підлягають нотаріальному посвідченню та/або державній реєстрації у випадках, установлених законами України, та випадках, пов'язаних із високим ризиком для інформаційної безпеки, що визначається власниками відповідних інформаційних та інформаційно-комунікаційних систем з урахуванням обмежень, установлених абзацом другим [частини другої](#) статті 17 Закону України «Про електронні довірчі послуги».

**2.3.3. ВИКОРИСТАННЯ ДІЯ.ПІДПISУ КЛІЄНТА**

**Дія.Підпис Клієнта** – Кваліфікований електронний підпис, який містить удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, який Клієнт може використовувати для підписання Заяв-анкет, договорів та/або інших Електронних Документів за допомогою Мобільного додатку «Дія».

**Портал Дія** - Єдиний державний вебпортал електронних послуг, який має офіційну адресу в Інтернеті - [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua).

**Мобільний додаток «Дія»** - мобільний додаток, який є частиною проекту «Держава в смартфоні», який можна безкоштовно завантажити у App Store та Play Market.

Дія.Підпис Клієнта містить дві частини. Одна частина зберігається у смартфоні Клієнта, а інша - в спеціальному захищеному модулі Порталу Дія. Портал Дія функціонує відповідно до [Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затв. Постановою КМУ від 4 грудня 2019 р. № 1137](#).

2.3.3.1. Отримати особистий ключ віддалено, з метою підписання Дія.Підписом Клієнта, за допомогою Мобільного додатку «Дія» мають можливість громадяни України, які є власниками ID-картки та/або біометричного закордонного паспорта.

2.3.3.2. Клієнт має право перевірити підпис на документі через онлайн сервіс за будь-яким з наступних посилань:

<https://id.gov.ua/verify>

<https://czo.gov.ua/verify>

<https://sign.diia.gov.ua/verify>

2.3.3.3. Шляхом підписання Заяви-анкети та/або Кредитного договору Дія.Підписом Клієнта, Сторони визнали, що Дія.Підпис Клієнта має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис та прирівнюється до власноручного підпису. Використання Дія.Підпису Клієнта не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та Клієнтом, якщо Сторони письмово не визначили інше.

2.3.3.4. Сторони погодили, що під час підписання Електронного Документа Дія.Підписом Клієнта, підписання може відбуватися у комбінації з Удосконаленим ЕП Клієнта. Дія.Підпис Клієнта накладається додатково на Електронний Документ, на який вже накладено Удосконалений ЕП Клієнта.

#### **2.3.4. ВИКОРИСТАННЯ УДОСКОНАЛЕНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА**

**Удосконалений Електронний Підпис Клієнта (Удосконалений ЕП Клієнта)** – електронний підпис, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис.

2.3.4.1. На підставі укладеного **Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію**, Сторони попередньо визнали, що Електронний Підпис, до якого відноситься і Удосконалений Електронний Підпис Клієнта (Удосконалений ЕП Клієнта), є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом. При Електронній взаємодії Сторін Клієнт може використовувати Удосконалений ЕП Клієнта. Накладаючи Удосконалений ЕП Клієнта Клієнт може підтверджувати власне волевиявлення на здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ознайомлення/підписання Електронних Документів та/або засвідчення електронних копій паперових документів у місцях надання Банком послуг або через Дистанційні канали обслуговування.

2.3.4.2. Сторони погоджуються, що перелік Електронних Документів, які можуть бути підписані Удосконаленим ЕП Клієнта визначається Банком самостійно, виходячи з можливостей засобів інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів.

2.3.4.3. Удосконалений ЕП Клієнта генерується засобами інформаційної системи, в тому числі у Мобільному додатку «OTR BANK UA», які застосовуються Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів.

2.3.4.4. Клієнт зобов'язаний зберігати у таємниці особистий ключ Електронного Підпису та вживати всіх можливих заходів для запобігання його втрати, розкриття, зміни назви, зміни формату чи несанкціонованого використання і ні за яких обставин не передавати доступ до нього третім особам. У разі порушення умови, зазначеної у цьому пункті Договору, Клієнт несе відповідальність за можливі негативні наслідки.

2.3.4.5. Підписані Електронні Документи зберігаються Банком в електронному вигляді і направляються Клієнту на адресу його електронної пошти, яка була надана Банку у Електронному Документі або у Мобільний додаток «OTR BANK UA», або в інший спосіб, встановлений Банком, а також можуть бути надані Клієнту на паперовому носії в будь-який час за запитом Клієнта.

2.3.4.6. Електронні Документи, сформовані та підписані під час Електронної взаємодії Сторін визнаються дійсними для Сторін з моменту накладення Клієнтом Удосконаленого ЕП Клієнта в порядку та на умовах, визначених Договором.

2.3.4.7. Накладений Клієнтом під час Електронної взаємодії Сторін Удосконалений ЕП Клієнта:

2.3.4.7.1. Підтверджує волевиявлення Клієнта на ініціювання операцій за його рахунком, укладення правочинів, факт ознайомлення та погодження Клієнтом зі сформованими Банком Електронними Документами;

2.3.4.7.2. Засвідчує що Клієнт ознайомився з усім текстом Електронного Документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту Електронного Документа і свідомо наклав свій Удосконалений ЕП Клієнта у контексті, передбаченому Електронним Документом (підписав, погодив, засвідчив тощо).

2.3.4.8. Сторони дійшли до згоди, що Удосконалений ЕП Клієнта, який використовується Клієнтом при Електронній взаємодії Сторін, має юридичну силу при дотриманні наступних умов:

2.3.4.8.1. Удосконалений ЕП Клієнта, що накладається Клієнтом на Електронний Документ, направлений з мобільного пристрою Клієнта з Мобільним додатком «ОТР BANK UA» / з Фінансового номера мобільного телефону Клієнта / в цілях здійснення Банком повноважень у сфері валютного нагляду Удосконалений ЕП Клієнта накладається у порядку, що визначений Положенням про використання електронного підпису та електронної печатки, затв. ПП НБУ № 172 від 20.12.2023 р. та Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»;

2.3.4.8.2. За результатами перевірки відповідно до затвердженого в Банку порядку створення Електронного Документу, підписаного Удосконаленим ЕП Клієнта, відсутні будь-які зміни у Електронному Документі та у Удосконаленому ЕП Клієнта, який логічно пов'язаний з ним;

2.3.4.8.3. Під час підписання Електронного Документа Клієнт контролює власний Удосконалений ЕП Клієнта та Електронний Документ, на який накладається Удосконалений ЕП Клієнта; Клієнт має можливість ознайомитись зі змістом Електронного Документа до накладення Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.3.4.9. Сторони визнають, що процес генерації Удосконалений ЕП Клієнта Мобільним додатком «ОТР BANK UA» чи іншими засобами інформаційних систем, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів, виключає можливість підробки Удосконаленого ЕП Клієнта та здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ ознайомлення/ підписання Електронних Документів / повідомлень/ правочинів від імені Клієнта неможливе в будь-який спосіб крім передачі Удосконаленого ЕП Клієнта (відомостей щодо Удосконаленого ЕП Клієнта, в тому числі носія Удосконаленого ЕП Клієнта) Клієнтом третім особам (в тому числі з необережності Клієнта тощо).

2.3.4.10. Сторони погоджуються, що Автентифікаційні дані, що використовуються з метою накладення Удосконаленого ЕП Клієнта при складанні/ ознайомленні/ підписанні Електронних Документів дозволяють достовірно встановити, що Удосконалений ЕП Клієнта належить Клієнту та є достовірним.

**2.3.4.11. Удосконалений ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «ОТР BANK UA»**

2.3.4.11.1. Удосконалений Електронний Підпис Клієнта (Удосконалений ЕП Клієнта), що згенерований у Мобільному додатку «ОТР BANK UA», це електронний підпис, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис. Удосконалений ЕП Банку накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. Сторони погодили, що використання Удосконаленого ЕП Клієнта, згенерованого у Мобільному додатку «ОТР BANK UA», здійснюється без використання кваліфікованого сертифіката відкритого ключа.

2.3.4.11.2. Генерація ключової пари (особистого та відкритого ключів) здійснюється за допомогою мобільного пристрою Клієнта, на якому встановлений Мобільний додаток «ОТР BANK UA», лише після проведення ідентифікації Клієнта з використанням мобільного пристрою Клієнта. Згенерований особистий ключ Клієнта зберігається у спеціальному програмно-апаратному сховищі мобільного пристрою, що захищено паролем та/або біометричними даними, та може бути розміщений у хмарному сховищі. Відкритий ключ зазначається в Заяві-анкеті/Заяві/Кредитному договорі/або іншій угоді між Сторонами, яка/який підписується Клієнтом. Перевірка Удосконаленого ЕП Клієнта та Автентифікація Клієнта здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Банку. В разі негативного результату перевірки Банк відмовляє Клієнту в підписанні Електронного Документа. У випадку компрометації особистого ключа Клієнта всі Електронні Документи, підписані з використанням такого Удосконаленого ЕП Клієнта після компрометації, вважаються недійсними.

2.3.4.11.3 Генерація нової ключової пари здійснюється щоразу після встановлення Мобільного додатку «ОТР BANK UA» та успішного проходження автентифікації Клієнта. Удосконалений ЕП Клієнта, що накладено за допомогою попередньо згенерованої пари, вважається дійсним, якщо його не було визнано зкомпрометованим.

**2.3.4.11.4. Процедура перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «ОТР BANK UA».**

Для здійснення перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «ОТР BANK UA», який було накладено Клієнтом на Заяву-анкету та/або під час створення іншого Електронного Документа під час Електронної Взаємодії з Банком, необхідно здійснити через прикладний програмний інтерфейс (API) запит в базу даних Банку за адресою: <https://api.otrpbank.com.ua/docs/contracts/verify-signature>. Виконання даного запиту можливе як з внутрішнього середовища Банку, так і з поза його меж.

Для виконання даного запиту необхідно зазначити наступні відомості:

- 1) відкритий ключ для перевірки підпису Клієнта, який зазначається у відповідній Заяві-анкеті/іншому Електронному Документі;
- 2) номер Заяви-анкети/іншого Електронного Документа, який зазначається у відповідній Заяві-анкеті/іншому Електронному Документі.

У результаті успішної перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «ОТР BANK UA» буде отримано інформацію про:

- внутрішній номер документу;
- номер Заяви-анкети/іншого Електронного Документа;

- дату та час накладення Удосконаленого ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «OTR BANK UA» на Заяву-анкету/інший Електронний Документ;
- внутрішній номер Клієнта.

Негативний результат перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що згенерований у Мобільному додатку «OTR BANK UA» не буде містити зазначених вище відомостей.

#### **2.3.4.12. Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.**

Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису – удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, виданого кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг та не містить відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису. Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

2.3.4.12.1. Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Всі документи, банківські операції, угоди, інші документи, підтвердження про ознайомлення з інформацією тощо, що ініціюються/укладаються/підтверджуються в електронному вигляді і підписані/підтверджені за допомогою Удосконаленого ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, вважаються такими, що підписані власноручним підписом Клієнта. Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису не може бути визнано недійсним через те, що вони має електронний вигляд або не відповідає вимогам до кваліфікованого електронного підпису.

#### **2.3.4.12.2. Процедура перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.**

Удосконалений ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису може бути перевірено на наступних ресурсах:

<https://id.gov.ua/verify>

<https://czo.gov.ua/verify>

<https://sign.diia.gov.ua/verify>

Порядок перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису визначається та здійснюється у відповідності до регламенту роботи, настанов та інструкцій надавача електронних довірчих послуг, який здійснив випуск відповідного Удосконаленого ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису. Результатом перевірки Удосконаленого ЕП Клієнта, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису є висновок (відповідь), отримана від відповідного сервісу надавача електронних довірчих послуг.

### **2.3.5. ВИКОРИСТАННЯ УДОСКОНАЛЕНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ БАНКУ**

**Удосконалений Електронний Підпис Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису (Удосконалений ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису)** – удосконалений електронний підпис уповноваженого представника Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису - удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, виданого кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг та не містить відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису. Удосконалений ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

2.3.5.1. Удосконалений ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису прирівнюється до власноручного підпису уповноваженої особи Банку. Всі документи, банківські операції, угоди, інші документи, підтвердження про ознайомлення з інформацією тощо, що ініціюються/укладаються/підтверджуються в електронному вигляді і підписані/підтверджені за допомогою Удосконаленого ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, вважаються такими, що підписані власноручним підписом уповноваженої особи Банку. Удосконалений ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису не може бути визнано недійсним через те, що він не має статусу кваліфікованого електронного підпису, прирівняного до власноручного підпису чи через його електронну форму.

#### **2.3.5.2. Процедура перевірки Удосконаленого ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.**

Удосконалений ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису може бути перевірено на наступних ресурсах:

<https://id.gov.ua/verify>

<https://czo.gov.ua/verify>

<https://sign.diia.gov.ua/verify>

Порядок перевірки Удосконаленого ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису визначається та здійснюється у відповідності до регламенту роботи, настанов та інструкцій надавача електронних довірчих послуг, який здійснив випуск відповідного Удосконаленого ЕП Банку, що базується на

кваліфікованому сертифікату електронного підпису. Результатом перевірки Удосконаленого ЕП Банку, що базується на кваліфікованому сертифікату електронного підпису є висновок (відповідь), отримана від відповідного сервісу надавача електронних довірчих послуг.

### **2.3.6. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВОГО ВЛАСНОРУЧНОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА**

**Цифровий Власноручний Підпис Клієнта (ЦВП Клієнта)** – електронний підпис, що є власноручним підписом Клієнта, створеним на екрані електронного сенсорного пристрою.

2.3.6.1. ЦВП Клієнта прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Всі документи, угоди, підтвердження про ознайомлення з інформацією тощо, що ініціюються/укладаються/підтверджуються в електронному вигляді і підписані/підтверджені за допомогою ЦВП Клієнта, вважаються такими, що підписані власноручним підписом Клієнта. ЦВП Клієнта не може бути визнано недійсним через те, що він не має статусу кваліфікованого електронного підпису, прирівняного до власноручного підпису чи через його електронну форму.

2.3.6.2. **Процедура перевірки ЦВП Клієнта.** Перевірка ЦВП Клієнта здійснюється шляхом встановлення відповідності ЦВП Клієнта, що відображений у документі, угоді, підтвердженні про ознайомлення з інформацією тощо, що ініціюються/укладаються/підтверджуються в електронному вигляді і підписані/підтверджені за допомогою ЦВП Клієнта, його зразку власноручного підпису в паспорті Клієнта або в іншому документі, що містить підпис Клієнта / відцифрований підпис Клієнта і посвідчує особу Клієнта та відповідно до Законодавства може бути використаним на території України для укладення правочинів. Якщо ЦВП Клієнта не відповідає зразку власноручного підпису в паспорті Клієнта або в іншому документі, що містить підпис Клієнта / відцифрований підпис Клієнта, і посвідчує особу Клієнта та відповідно до Законодавства може бути використаним на території України для укладення правочинів, Банк припиняє процедуру створення електронного документа з ЦВП Клієнта та залишає за собою право відмовити Клієнту в укладенні будь-якого договору чи відхилити від Клієнта ініціювання/підписання/підтвердження.

## **3. ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

### **3.1. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ**

3.1.1. Сторони домовилися, що умови надання Платіжних послуг та проведення Платіжних операцій, у тому числі за допомогою Системи Інтернет-банкінгу, визначено Сторонами у окремому договорі, на підставі якого Клієнт відкривав у Банку рахунок з якого проводитиметься платіжна операція.

3.1.2. Сторони домовилися, якщо Клієнт для проведення Платіжної операції за Платіжною інструкцією застосовує Систему Інтернет-банкінгу, вважається, що після надходження Платіжної інструкції до Банку, Клієнт надав згоду на виконання Банком Платіжної операції згідно з такою Платіжною інструкцією і Платіжна операція вважається акцептованою Клієнтом. Клієнт у разі здійснення Платіжної операції засобами Системи Інтернет-банкінгу заповнює Платіжну інструкцію у електронному вигляді. Деякі реквізити Платіжної інструкції можуть заповнюватися автоматично Системою Інтернет-банкінгу, які Клієнт перевіряє самостійно перед тим, як підтвердити Платіжну інструкцію в Системі Інтернет-банкінгу.

3.1.3. Платіжні операції можуть проводитися Клієнтом дистанційним способом, зокрема шляхом проведення платіжних операцій через Довідковий центр Банку або користуючись Банківською послугою «Телефонний банкінг». Отриманий Клієнтом цифровий код підтвердження у SMS-повідомленні на Фінансовий номер мобільного телефону з подальшим його підтвердженням Клієнтом вважається підтвердженням (акцептуванням) Платіжної інструкції з боку Клієнта, внаслідок чого транзакція авторизується Банком. Цей же цифровий код підтвердження, з надісланого Банком SMS-повідомлення на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, Банк може використовувати як Простий Електронний Підпис Клієнта для підписання Клієнтом Платіжної інструкції в електронній формі.

3.1.4. **Умови та порядок визнання правочинів у вигляді електронних документів із використанням Електронного Підпису для здійснення валютних операцій.**

3.1.4.1. **Порядок подання документів, що підтверджують факт наявності у Клієнтів підстав/зобов'язань для здійснення валютних операцій.** В цілях здійснення Банком повноважень у сфері валютного нагляду, повідомлення від Клієнта до Банку, що містять електронні документи/електронні копії документів, які підтверджують факт наявності у Клієнтів підстав/зобов'язань для здійснення валютних операцій, можуть надсилатись в електронній формі в мережі Інтернет за допомогою адреси електронної пошти, яку Клієнт/Довірена особа Клієнта надав Банку в якості контактної (шляхом оформлення відповідної Заяви-анкети/Заяви, заяви, договору або під час телефонного дзвінка до Довідкового центру після проходження процедури ідентифікації, чи у інший запропонований Банком спосіб, або яка значиться за Клієнтом у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer») на адресу електронної пошти Банку [info@otpbank.com.ua](mailto:info@otpbank.com.ua) або на адресу електронної пошти персонального менеджера Банку, що закріплений за Клієнтом. Усі Електронні документи/електронні копії паперових документів, що надсилаються Клієнтом/Довіреною особою Клієнта Банку мають містити КЕП/Удосконалений ЕП, що базується на кваліфікованому сертифікату електронного підпису Клієнта/Довіреної особи Клієнта на одному з наступних сайтів: <https://czo.gov.ua/sign>, <https://acskidd.gov.ua/sign>, <https://ca.diaa.gov.ua/sign>.

3.1.4.2. Копії документів в електронній формі створюються Клієнтом/Довіреною особою Клієнта шляхом сканування оригіналу документа на паперовому носії інформації та засвідчуються КЕП/Удосконалений ЕП, що базується на кваліфікованому сертифікату електронного підпису Клієнта/Довіреної особи Клієнта. Сторони

домовилися, що електронні копії документів, надіслані Клієнтом Банку у порядку, визначеному п. 3.1.4. (з підпунктами) Договору, вважатимуться належним чином засвідченими.

### 3.1.5. Надання інформації під час виконання Платіжних операцій.

3.1.5.1. Під час виконання Платіжних операцій у Системі Інтернет-банкінгу Клієнт має право звернутись до Банку з використанням будь-якого способу комунікації, визначеного у розділі «Зв'язатися з нами», «Контакти» на Офіційному сайті Банку або зателефонувавши до Довідкового центру Банку (044) 490 05 00, або у розділі «Профіль»/«Служба підтримки» у Системі Інтернет-банкінгу (мобільному застосунку «ОТР BANK UA»).

Інші засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до Договору, визначені у відповідному розділі «Способи комунікації» Договору.

## 3.2. ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ

3.2.1. На підставі положень нормативно-правових документів Національного банку України, шляхом підписання Заяви-анкети Клієнт **надає згоду та доручає Банку самостійно здійснювати платіжні операції з дебетування рахунку Банком (Договірне списання) у будь-якій валюті у відповідному розмірі з будь-якого рахунку Клієнта, що відкритий у Банку, у наступних випадках (надалі – Договірне списання):**

3.2.1.1. Для сплати Комісійної винагороди Банку, що підлягають сплаті Клієнтом за виконані Банком послуги, згідно з Договором, за проведення платіжних операцій та надані послуги у розмірах, передбачених Тарифами Банку;

3.2.1.2. Для виконання Банком повноважень, визначених Дорученням (довіреністю) Клієнта, зазначених у розділі «Доручення (довіреність) Клієнта» Договору;

3.2.1.3. При настанні строків сплати боргових зобов'язань Клієнта перед Банком;

3.2.1.4. У інших випадках, визначених Договором та/або Законодавством.

3.2.2. Згода Клієнта на Договірне списання надається Клієнтом у дату укладення Договору/підписання Заяви-анкети. З моменту укладення Сторонами Заяви-анкети/Договору всі платежі, здійснені Банком у порядку Договірного списання, вважаються акцептованими Клієнтом, оскільки Клієнт шляхом підписання Заяви-анкети та укладення Договору надає згоду на Договірне списання та акцептує всі платежі з Договірного списання. Надана таким способом згода також є згодою перед виконанням Банком першої платіжної операції, яка передуватиме іншим платіжним операціям, які пов'язані між собою спільними ознаками і виконуються Банком у порядку Договірного списання.

3.2.3. Доручення Клієнта на Договірне списання вважається таким, що підлягає виконанню Банком, в день, коли зобов'язання за Договором або договором, укладеним між Клієнтом та Банком, мало бути виконане Клієнтом. Отримувачем за платіжними операціями з Договірного списання (Дебетування рахунку), що передбачені цим розділом Договору є Банк.

3.2.4. Всі інші підстави та особливості Договірного списання визначаються Сторонами безпосередньо договором, на підставі якого було відкрито рахунок, з якого Банк виконуватиме Договірне списання.

## 3.3. БАНКІВСЬКА ПОСЛУГА «ТЕЛЕФОННИЙ БАНКІНГ»

**Телефонний банкінг** – Банківська послуга, що надається Банком Клієнту, у порядку та у спосіб, визначеного Договором, яка дозволяє Клієнту здійснювати визначені Банком операції віддалено та в режимі реального часу за допомогою дзвінків або текстових повідомлень з мобільного (або стаціонарного) телефону, в тому числі за допомогою запропонованих Банком Чат-ботів, протягом Банківського дня.

**Персональний менеджер** – працівник Банку, який обслуговує Клієнта та є персональним фінансовим радником Клієнта з банківського обслуговування.

**Чат-бот** – дистанційний канал комунікації між Банком та Клієнтом з використанням визначених Банком месенджерів (Viber, Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger) зазначені на Офіційному сайті Банку (за умови технічної можливості Банку та дозволу виключно за рішенням Банку).

3.3.1. Клієнт має право дистанційно проводити транзакції по своїм рахункам, які відкриті у Банку, за допомогою Банківської послуги «Телефонний банкінг».

3.3.2. Для проведення дистанційної транзакції по власним рахункам, Клієнт телефонує до Довідкового центру або до Персонального менеджера зі свого Фінансового номеру мобільного телефону або за допомогою Чат-боту. Після успішного проходження Клієнтом ідентифікації, Клієнт попередньо узгоджує параметри запланованої транзакції: повні реквізити, суму та призначення платежу, дозволений добовий ліміт для дистанційного проведення транзакції, інших деталей. Персональний менеджер або працівник Довідкового центру додатково інформує Клієнта щодо Операційного часу Банку, протягом якого Банк зможе провести попередньо замовлену Клієнтом транзакцію, який залежить від часу фактичної доступності до програмних комплексів та встановленого у Банку регламенту роботи.

3.3.3. У випадку звернення Клієнта до Персонального менеджера працівник Довідкового центру телефонує Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта та проводить ідентифікацію Клієнта або ідентифікація Клієнта проводиться за допомогою Чат-боту. Після успішного проходження Клієнтом ідентифікації, Клієнт усно узгоджує або коригує сформовану Банком Платіжну інструкцію, реквізити якої працівник Довідкового центру усно озвучує Клієнту засобами телефонного зв'язку або узгодження Клієнтом Платіжної інструкції проводиться за допомогою Чат-боту.

3.3.4. Після узгодження Клієнтом реквізитів Платіжної інструкції, на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта повинно надійти SMS-повідомлення з цифровим кодом підтвердження, який Клієнт повинен продиктувати по телефону працівнику Довідкового центру або підтвердити (вказати) отриманий на Фінансовий номер мобільного

телефону Клієнта у SMS-повідомленні цифровий код за допомогою Чат-боту. Ця дія вважається підтвердженням (акцептуванням) Платіжної інструкції з боку Клієнта, внаслідок чого транзакція авторизується Банком. Після авторизації Платіжної інструкції на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта надходить SMS-повідомлення про успішне проходження транзакції. Цей же цифровий код підтвердження, з надісланого Банком SMS-повідомлення на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, Банк може використовувати як складову Простого Електронного Підпису Клієнта для підписання Клієнтом Платіжної інструкції в електронній формі.

3.3.5. Клієнт несе відповідальність за надання Банку коректних реквізитів для здійснення переказу, в тому числі призначення платежу.

3.3.6. Усі розмови, переписки (діалоги) у Чат-боті між Клієнтом та працівником Довідкового центру фіксуються (записуються) Банком та зберігаються відповідно до внутрішніх правил Банку.

3.3.7. Банк має право залишити без виконання дистанційне розпорядження Клієнта, у випадках, установлених Договором, Законодавством, зокрема Законом України «Про банки і банківську діяльність» та/або Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», про що Банк повідомляє Клієнта шляхом надіслання електронного листа на електронну адресу, яку Клієнт зазначив у Заяві-анкеті чи в іншій письмовій заяві, наданій Банку.

3.3.8. Транзакції, які проведені Клієнтом за допомогою Банківської послуги «Телефонний банкінг», підлягають оплаті Клієнтом згідно з Тарифами Банку.

#### **3.4. SMS-ПОВІДОМЛЕННЯ І ОТП-ПАРОЛЬ**

3.4.1. Послуга отримання SMS-повідомлень від Банку доступна будь-якому Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону, який він вказав при укладанні Договору у Заяві-анкеті та який підтримує сервіс SMS-повідомлень.

3.4.2. Вчасна доставка SMS-повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від декількох чинників, таких як: трафік в мережі мобільного зв'язку, місцезнаходження мобільного телефону Клієнта в межах досяжності, у роумінгу, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є оператором мобільного зв'язку, і тому не може гарантувати доставку SMS-повідомлень. Банк докладатиме всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги SMS-інформування.

3.4.3. Клієнт визнає, що на доставку SMS-повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з мережею мобільного зв'язку, форс-мажорні обставини, включаючи без обмеження втручання в площу покриття мережі. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у провайдера послуг мобільного зв'язку Клієнта.

3.4.4. Для накладення Клієнтом Простого ЕП Клієнта для укладення будь-яких правочинів та/або підписання будь-яких Електронних Документів з Банком, Клієнт, після успішного проходження процедури Автентифікації, вводить символи, які зазначені в SMS-повідомленні, яке отримане Клієнтом на його Фінансовий номер мобільного телефону

3.4.5. Механізм отримання згоди від Клієнта за допомогою Фінансового номеру мобільного телефону і ОТП-пароля наступний:

3.4.6. Банк генерує ОТП-пароль і відправляє його Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону із зазначенням інформації, яка буде підтверджуватися Клієнтом.

3.4.6. У разі згоди Клієнт передає отриманий ОТП-пароль Банку шляхом введення у відповідному рядку використовуваного сервісу.

3.4.7. У разі якщо Фінансовий номер мобільного телефону зареєстрований у Банку і збігається з Фінансовим номером мобільного телефону Клієнта, вважається, що Клієнт прийняв запропоновані Банком умови.

3.4.8. Сторони визнають, що співпадіння ОТП-пароллю може вважатися також Простим Електронним Підписом Клієнта.

#### **3.5. ВІДКРИТИЙ БАНКІНГ**

**Відкритий банкінг** – це структурований і безпечний обмін даними між Банком та Стороннім надавачем платіжних послуг через Спеціалізовані інтерфейси, який здійснюється за згодою Клієнта під час Доступу до рахунку Клієнта Стороннім надавачем платіжних послуг з метою надання нефінансових платіжних послуг Клієнту таким Стороннім надавачем платіжних послуг

**Доступ до рахунку** – можливість отримання Стороннім надавачем платіжних послуг визначеного Клієнтом обсягу інформації щодо рахунку Клієнта, якою на вимогу та за згодою такого Клієнта має забезпечити Банк, шляхом електронної взаємодії зі Стороннім надавачем платіжних послуг через Спеціалізовані інтерфейси, з метою надання Стороннім надавачем платіжних послуг такому Клієнту послуг з ініціювання платіжної операції та/або з надання відомостей з рахунків. Доступ до рахунку забезпечується шляхом взаємодії інформаційних систем зазначених Банку та Стороннього надавача платіжних послуг/Надавача послуг Відкритого банкінгу.

**Спеціалізовані інтерфейси** – набір протоколів взаємодії, які забезпечують обмін даними між Банком та Стороннім надавачем платіжних послуг шляхом взаємодії їх інформаційних систем під час Доступу до рахунку Клієнта Стороннього надавача платіжних послуг.

**Сторонній надавач платіжних послуг** – банк або інший надавач платіжних послуг, що отримав право на надання нефінансових платіжних послуг у відповідності до Законодавства.

**Технологічний оператор платіжних послуг** – юридична особа, що надає послуги процесингу, клірингу або виконує операційні, інформаційні та інші технологічні функції, пов'язані з наданням платіжних послуг, без залучення коштів за платіжними операціями на свій рахунок.

**Надавач послуг Відкритого банкінгу** – збірне поняття, до якого відносяться Сторонні надавачі платіжних послуг, Технологічні оператори платіжних послуг та інші задіяні в процесі надання послуг Відкритого банкінгу треті особи, визначені Законодавством.

Банк забезпечує можливість Доступу до рахунку Клієнта в рамках Відкритого банкінгу Сторонньому надавачу платіжних послуг та/або Надавачу послуг Відкритого банкінгу, згідно з Законодавством та Договором (із врахуванням технічних можливостей Банку). Доступ до рахунку здійснюється шляхом взаємодії інформаційних систем Банку та Стороннього надавача платіжних послуг / Надавача послуг Відкритого банкінгу.

3.5.1. Банк надає Сторонньому надавачу платіжних послуг доступ до рахунку Клієнта через Спеціалізовані інтерфейси після:

- 1) здійснення успішної перевірки авторизації діяльності Стороннього надавача платіжних послуг щодо відповідної нефінансової платіжної послуги в порядку, визначеному Законодавством та/або внутрішніми процедурами Банку;
- 2) отримання згоди Клієнта в порядку, визначеному Законодавством та/або внутрішніми процедурами Банку;
- 3) отримання дозволу Клієнта на розкриття інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг згідно з Договором.

3.5.2. Для забезпечення права на Доступ до рахунку Клієнта, Клієнт перед наданням Доступу до рахунку надає до Банку згоду на Доступ до рахунку, яка надається щодо:

- 1) конкретного Стороннього надавача платіжних послуг / Надавача послуг Відкритого банкінгу, якому Клієнт надає згоду на Доступ до рахунку Клієнта;
- 2) конкретного рахунку Клієнта, згоду на доступ до якого надає Клієнт;
- 3) конкретної нефінансової платіжної послуги, на яку Клієнт надає свою згоду, та конкретного обсягу інформації щодо самого Клієнта та щодо рахунку Клієнта.

3.5.3. Згода Клієнта на Доступ до рахунку Клієнта та/або повідомлення про відкриття вказаної згоди Клієнта на Доступ до рахунку Клієнта надається Клієнтом до Банку засобами Системи Інтернет-банкінгу після проходження Клієнтом процедури Автентифікації. Згода Клієнта на Доступ до рахунку Клієнта та/або повідомлення про відкриття вказаної згоди Клієнта на Доступ до рахунку Клієнта можуть бути отримані Банком від Клієнта через відповідного Стороннього надавача платіжних послуг/Надавача послуг Відкритого банкінгу, який має договірні відносини з Клієнтом (за наявності технічної можливості Банку).

3.5.4. Шляхом підписання Заяви-анкети, Клієнт надає згоду Банку на розкриття банківської таємниці Клієнта та персональних даних Клієнта Надавачу послуг Відкритого банкінгу в рамках надання послуги «Відкритий банкінг» та в межах, визначених Законодавством, про що зазначено також розділами «Банківська таємниця» та «Персональні дані» Договору.

### 3.6. СЕРВІС «BankID»

**Система BankID** – національна система електронної ідентифікації НБУ, яка забезпечує здійснення електронної ідентифікації Клієнтів шляхом передавання їх даних Банком Абоненту - надавачу послуг / Абоненту - надавачу послуг зі спеціальним статусом, з метою надання ним послуг Клієнту.

**Сервіс «BankID»/Сервіс** – послуга, що надається Банком Клієнту для забезпечення його електронної ідентифікації шляхом передавання даних Клієнта у вигляді електронного підтвердження електронної ідентифікації засобами Системи BankID НБУ до Абонента - надавача послуг / Абонента - надавача послуг зі спеціальним статусом.

**Одержувач** – Абонент - надавач послуг або Абонент - надавач послуг зі спеціальним статусом, або Контрагент.

**Інформація** – особисті (персональні) дані Клієнта та/або скановані копії його ідентифікаційних документів.

**Клієнт** – Клієнт Банку, який використовує Систему BankID НБУ з метою забезпечення або підтвердження своєї електронної ідентифікації для отримання послуги від Абонента - надавача послуг або Контрагента;

**Абонент - надавач послуг** – абонент Системи BankID НБУ, який з її використанням отримує від Банку дані Клієнта з метою надання йому послуг.

**Абонент - надавач послуг зі спеціальним статусом** – юридична особа з державною формою власності, яка є абонентом Системи BankID НБУ та для забезпечення виконання своїх функцій, передбачених Законодавством, отримує від Банку з використанням Системи BankID НБУ дані Клієнта та передає їх Контрагенту Абонента - надавача послуг зі спеціальним статусом для безпосереднього надання ним послуги цьому Клієнту.

**Абонент Системи BankID НБУ** – юридична особа-резидент приватного або публічного права, яка має укладений з НБУ договір приєднання до Системи BankID НБУ, та НБУ.

**Контрагент** – орган державної влади, орган місцевого самоврядування, юридична особа-резидент (за винятком суб'єкта первинного фінансового моніторингу, державне регулювання та нагляд за яким здійснює НБУ), які підключені до Абонента - надавача послуг зі спеціальним статусом та отримують від нього дані Клієнта для надання послуги безпосередньо такому Клієнту.

**Портал послуг** – вебсайт (вебпортал), мобільний застосунок (додаток), платіжний застосунок Абонента - надавача послуг / Контрагента, на якому Клієнт ініціює електронний запит на електронну ідентифікацію.

**Постанова НБУ №32** - Положення про Систему BankID Національного банку України, затв. ПП НБУ від 17.03.2020 р. № 32.

3.6.1. Клієнт за допомогою Мобільного додатку «OTP BANK UA» звертається до Банку щоб скористатись Сервісом для отримання можливості доступу до послуг, що надаються Абонентами - надавачами послуг або Контрагентами з використанням Системи BankID НБУ.

3.6.2. Для користування Системою BankID та Сервісом BankID Клієнту достатньо мати відкритий рахунок у Банку. Клієнт для отримання можливості користуватись Сервісом послуги на Порталі послуг із використанням Системи BankID НБУ обирає Систему BankID НБУ як спосіб електронної ідентифікації і проходить Автентифікацію в Мобільному додатку «OTP BANK UA».

Банк, після успішного проходження Клієнтом Автентифікації в Мобільному додатку «OTP BANK UA», формує електронне підтвердження електронної ідентифікації з даними Клієнта, запит на які надійшли в електронному запиті на електронну ідентифікацію, та передає його до Абонента - надавача послуг / Абонента - надавача послуг зі спеціальним статусом засобами Система BankID НБУ.

3.6.3. З метою отримання послуг, що надаються Абонентами - надавачами послуг або Контрагентами з використанням Системи BankID НБУ, Клієнт, укладенням Договору, надає Банку згоду та розпорядження про передачу своїх персональних даних, у тому числі даних, що містяться в електронному підтвердженні електронної ідентифікації та даних Клієнта та даних, що використовуються під час проходження ним Автентифікації, а Банк, отримавши таке розпорядження, передає Одержувачу інформацію про Клієнта на умовах, визначених Договором та Законодавством.

3.6.4. Банк надає Сервіс Клієнту за умови чинного (діючого) Договору, укладеного між Сторонами, наявності відкритого рахунку у Банку та наявності у Банку чинних ідентифікаційних документів Клієнта, які Клієнт передав Банку під час його ідентифікації у випадку відсутності підстав для здійснення заходів щодо актуалізації ідентифікаційних даних Клієнта.

3.6.5. Під час користування Сервісом Клієнт зобов'язаний:

- забезпечувати конфіденційність облікових даних доступу Клієнта (не розголошувати іншим особам) та неможливість доступу до них інших осіб;
- невідкладно повідомляти Банк про підозру або факт компрометації облікових даних доступу Клієнта;
- надавати достовірну інформацію, необхідну для отримання послуги електронної ідентифікації Системи BankID НБУ;
- своєчасно, до використання послуги електронної ідентифікації, надавати Банку інформацію про зміну даних Клієнта, які використовуються для передавання засобами Системи BankID НБУ;
- не використовувати послугу електронної ідентифікації Системи BankID НБУ в разі не актуальності даних Клієнта, наданих ним Банку;
- проходити процедуру актуалізації даних Клієнта в спосіб та строки, встановлені внутрішніми політиками Банку.

3.6.6. У разі активації Клієнтом запиту до Банку засобами Системи Інтернет-банкінгу щодо передачі Інформації, Банк забезпечує передачу Інформації про Клієнта в обсязі, визначеному Законодавством та на умовах, визначених Договором та Законодавством.

3.6.7. Банк має право встановити обмеження у використанні Сервісу, зокрема: відмовити у наданні Сервісу Клієнту, якщо Клієнт, його пов'язані особи чи операції Клієнта підпадають під дію будь-яких санкційних обмежень, установлених Законодавством, міжнародними санкційними режимами або внутрішніми політиками Банку; якщо Клієнт припинив із Банком договірні відносини, що містять умови щодо обслуговування рахунку Клієнта та надання послуги електронної ідентифікації Системи BankID (але має технологічний доступ до раніше створеного йому облікового запису в засобах дистанційної комунікації); якщо у Банку (як у абонента-ідентифікатора) є підстави для здійснення заходів щодо актуалізації ідентифікаційних даних Клієнта.

3.6.8. Банк зобов'язаний призупинити надання послуг електронної ідентифікації Системи BankID Клієнту у випадках, визначених Законодавством та/або Постановою НБУ №32.

3.6.9. Банк зобов'язаний негайно заблокувати (відкликати) облікові дані доступу Клієнта (заблокувати можливість використання Системи BankID) у випадках, визначених Законодавством та/або Постановою НБУ №32.

3.6.10. Банк зобов'язаний поінформувати Клієнта у визначені Законодавством/Постановою НБУ № 32 терміни про дату та причину призупинення надання Сервісу BankID / блокування (відкликання) облікових даних доступу Клієнта (крім випадків, визначених Законодавством/Постановою НБУ № 32), у спосіб, на вибір Банку, що визначений розділом «Способи комунікації» Договору.

3.6.11. За отриманий Сервіс Клієнт сплачує Комісійну винагороду Банку згідно Тарифів Банку (у разі її встановлення).

#### **4. БЕЗПЕКА ЗДІЙСНЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ ТА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

##### **4.1. Умови дотримання безпеки здійснення Платіжних операцій**

4.1.1. Банк зобов'язаний розглядати заяви (повідомлення) Клієнта, що стосуються використання Системи Інтернет-банкінгу або неналежної Платіжної операції, надати Клієнту можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбаченого Законом України «Про звернення громадян».

4.1.2. Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних Платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких Платіжних операцій Банк, як надавач Платіжних послуг, повинен повідомляти інших надавачів Платіжних послуг про таких суб'єктів і такі Платіжні операції в обсязі, встановленому правилами

відповідної платіжної системи або договором між надавачами Платіжних послуг. Для запобігання або припинення зазначених Платіжних операцій Банк, як надавач Платіжних послуг, зобов'язаний підтверджувати інформацію на електронні запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності.

4.1.2.1. Клієнт, укладенням Договору, надає Банку дозвіл, який визначений зокрема у п. 8.4.1. Договору, на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

#### **4.2. Фінансовий номер мобільного телефону**

4.2.1. Шляхом підписання Заяви-анкети, Клієнт дійсним підтверджує, що на момент укладення Договору використовує номер мобільного телефону, який зазначено Клієнтом у Заяві-анкеті як Фінансовий номер мобільного телефону та який знаходиться виключно у власному використанні Клієнта і не передається для використання Клієнтом третім особам. Клієнт підписавши Заяву-анкету надає Банку згоду на використання Фінансового номеру мобільного телефону для отримання Банківських послуг, у тому числі використання Фінансового номеру мобільного телефону в якості Логіну для входу в Системи Інтернет-банкінгу, згідно Договору, а також за іншими договорами, які укладено між Сторонами.

4.2.2. У разі заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на Push-повідомлення, Клієнт зобов'язується **Негайно** повідомити Банк письмово або зателефонувавши до Довідкового центру про такий випадок з метою блокування Систем Інтернет-банкінгу та/або Фінансового номеру мобільного телефону та уникнення шахрайських дій.

4.2.3. У разі неповідомлення Клієнтом **Негайно** про випадок заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на Push-повідомлення, Банк не несе відповідальності за несанкціоноване списання коштів з рахунків Клієнта та не відшкодовує збитки, нанесені Клієнту, що стали наслідком невчасного повідомлення Клієнтом Банку.

#### **4.2.4. Заміна Фінансового номеру мобільного телефону можлива лише Клієнтом:**

4.2.4.1. Шляхом персонального подання Клієнтом до будь-якого відділення Банку на території України письмової заяви про зміну Фінансового номеру мобільного телефону; або

4.2.4.2. У Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», використовуючи авторизацію Мобільного додатку «Дія» (може не вимагатися, якщо Клієнт хоча б раз проходив на поточному мобільному пристрої авторизацію через Мобільний додаток "Дія" в Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»).

Застереження: Заміна Фінансового номеру мобільного телефону у Системі ОТР BANK UA, використовуючи авторизацію Мобільного додатку «Дія», стане можливим після отримання Клієнтом відповідного повідомлення у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» про технічну можливість здійснити таку заміну.

#### **4.2.5. Зміна Фінансового номеру мобільного телефону Довіреною особою Клієнта заборонено.**

4.2.5.1. У разі, якщо Банку стало відомо, що заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта подано Банку не особисто Клієнтом, Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу. Для можливості Клієнту користуватися Системою Інтернет-банкінгу Клієнту необхідно особисто подати до будь-якого відділення Банку на території України письмову заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта.

#### **4.3. Підстави для блокування та/або призупинення Платіжних операцій Клієнта у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»:**

4.3.1. З метою запобігання несанкціонованому використанню коштів та попередження пов'язаних з цим збитків Клієнта, Банк має право проводити блокування проведення деяких Платіжних операцій без попередження Клієнта.

4.3.2. Банк має право заблокувати рух коштів по рахунках або відхилити проведення транзакцій (вхідних та/або вихідних платежів), встановлювати обмеження, ліміти на платіжні операції, в тому числі блокувати Систему Інтернет банкінгу, застосовувати додаткові заходи безпеки у наступних випадках:

1) у разі порушення Клієнтом положень Договору, Тарифів Банку, вимог Законодавства до повного врегулювання спірних питань.

2) з метою попередження чи припинення можливих незаконних чи непогоджених з Банком дій з проведення транзакцій (наприклад, якщо Банку стало відомо про отримання/заміну sim-картки до Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта, за наявності підозри про шахрайство або якщо Клієнт передав логін, пароль та коди доступів до Системи Інтернет – банкінгу третій особі, в тому числі Довіреній особі; у разі наявності на думку/припущення/професійного судження Банку інших підозрілих операцій тощо), при цьому Банк не несе відповідальності за можливі прямі чи опосередковані збитки, які можуть бути понесені Клієнтом в результаті таких дій. Водночас Банк має право надавати інформацію про такі випадки правоохоронним органам.

3) в разі дострокового розірвання/припинення Договору з ініціативи Банку.

4) за операціями, які проводяться на території країн або окупованої частини України, що за оперативною інформацією Банку мають підвищений рівень ризику;

5) у випадках, визначених іншими договорами, що укладені між Сторонами, зокрема договорами, на підставі яких Клієнту було відкрито відповідний рахунок, за яким здійснено блокування/призупинення Платіжної операції Клієнта;

6) у разі, якщо Банку стало відомо про смерть Клієнта (надходженні до Банку запиту нотаріуса, копії свідоцтва про смерть або рішення суду про оголошення померлим тощо);

7) у разі, якщо Банку стало відомо про визнання Клієнта безвісно відсутнім або про набуття Клієнтом статусу особи, що зникла безвісти за особливих обставин, або наявність у Банку іншої інформації, яка свідчить, що Клієнт безвісно відсутній/зниклий безвісти за особливих обставин/про втрату з Клієнтом, який є військовослужбовцем, зв'язку/тощо.

8) у разі наявності на думку/припущення/професійного судження Банку підозри про шахрайство чи інших підозрілих операцій чи які мають ознаки шахрайства, при чому Банк має право надавати інформацію про такі випадки до Платіжних систем та/або правоохоронним органам, разом з тим Банк не несе відповідальності за можливі прямі чи опосередковані збитки, які можуть бути понесені Клієнтом в результаті відмови Банку у здійсненні Платіжних операцій за наявності вищезазначених ознак;

9) за заявою Клієнта;

10) у інших випадках, з метою запобігання порушення Законодавства та/або Договору.

4.4. Банк здійснює відповідні заходи реагування та вживає необхідних заходів для «попередження» або припинення правопорушень. У разі надходження від органів Національної поліції України письмового або електронного запиту щодо платіжної операції Клієнта, яка містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого відповідними статтями Кримінального кодексу України (зокрема, але не виключно: ст.ст. 185, 190–192, 200, 361, 361-2, 362–363), Банк, як надавач платіжних послуг, співпрацює з правоохоронними органами для запобігання правопорушенням і забезпечення безпеки платіжних операцій, діючи виключно в межах Законодавства та з урахуванням захисту банківської таємниці: 1) надає інформацію та документи, необхідні для розслідування, у порядку та строки, визначені Законодавством; 2) сприяє забезпеченню розслідування шляхом передачі відповідних даних до правоохоронних органів за наявності правових підстав; 3) здійснює тимчасові обмеження на здійснення платіжних операцій за рахунком Клієнта, якщо це передбачено запитом правоохоронних органів і відповідає Законодавству.

## 5. СПОСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

5.1. Повідомлення Банку, що стосуються Клієнтів Банку і не містить відомостей, що становлять банківську таємницю чи конфіденційну інформацію Клієнта, може бути направлено Банком шляхом інформування Каналами комунікації, розміщення такого повідомлення у відділенні Банку та/або на Офіційному сайті Банку. Дата розміщення Банком такого повідомлення на Офіційному сайті Банку, вважається датою відправлення Банком такого повідомлення Клієнту. Клієнт зобов'язується самостійно ознайомлюватися з повідомленнями Банку не рідше ніж 1 раз на місяць.

5.1.1. Клієнт має право звернутись до Банку з використанням будь-якого способу комунікації, визначеного у розділі «[Зв'язатися з нами](#)», «[Контакти](#)» на Офіційному сайті Банку або зателефонувавши до Довідкового центру Банку (044) 490 05 00, або у розділі «Профіль»/«Служба підтримки» у Системі Інтернет-банкінгу (мобільному додатку «OTR BANK UA»).

5.2. Інші повідомлення, заяви, заяви-анкети, договори, додаткові договори, листи, вимоги, інформація, яка передається споживачам фінансових послуг, що визначена Законодавством, тощо, що направляє одна Сторона іншій (надалі разом – **Повідомлення**), у Банку здійснюються з використанням наступних видів Каналів комунікації та у наступному порядку:

5.2.1. **Повідомлення на паперовому носії.** Повідомлення у письмовій формі на паперовому носії вважається направленим належним чином, якщо воно відправлено поштовим зв'язком (рекомендованим листом, листом з оголошеною цінністю з описом вкладення або іншим листом, доставка якого може бути документально підтверджена), або доставлені особисто однією із Сторін іншій Стороні чи кур'єрською доставкою за поштовою адресою Сторони, яка є отримувачем Повідомлення.

**Застереження:** При зміні своєї поштової адреси, Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про це Банк. До отримання такого повідомлення, всі Повідомлення від Банку належать до відправлення/подання Клієнту за поштовою адресою, вказаною в заяві/Заяві-анкеті/Договорі/у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer».

5.2.1.1. Банк направляє Повідомлення на паперовому носії на поштову адресу Клієнта, яка зазначена Клієнтом у заяві/Заяві-анкеті/Договорі/у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer» **як адреса проживання/адреса фактичного місця проживання (або місце тимчасового перебування на території України (для нерезидентів)).**

5.2.1.2. Повідомлення на паперовому носії, які надіслані поштою або службою кур'єрської доставки, вважається одержаним іншою Стороною в день, зазначений в квитанції чи іншому документі із штемпелем/відміткою відділення поштового зв'язку або служби кур'єрської доставки, отриманим відправником Повідомлення, про відправлення Повідомлення.

5.2.2. **Повідомлення в Системі Інтернет-банкінгу.** Повідомлення вважаються направленими належним чином, якщо вони відправлені Банком за допомогою Системи Інтернет-банкінгу. Повідомлення, які надіслані Банком за допомогою Системи Інтернет-банкінгу вважаються отриманими Клієнтом у дату відправлення Банком такого Повідомлення.

5.2.3. **Повідомлення на адресу електронної пошти.** Повідомлення від Банку у електронній формі вважається направленим належним чином, якщо воно відправлене Клієнту засобами електронного зв'язку/в мережі Інтернет адресу електронної пошти, яку Клієнт/Довірена особа Клієнта надав Банку в якості контактної (шляхом оформлення відповідної Заяви-анкети, заяви, договору або під час телефонного дзвінка до Довідкового центру після проходження процедури ідентифікації, чи у інший запропонований Банком спосіб, або яка значиться за

Клієнтом у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer». Клієнт може змінити самостійно його адресу електронної пошти за допомогою Системи Інтернет-банкінгу).

5.2.3.1. Клієнт визнає, що на доставку електронної пошти у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з мережею Інтернет, форс-мажорні обставини, включаючи без обмеження втручання в площу покриття мережі Інтернет. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у провайдера послуг Інтернет-зв'язку Клієнта. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці електронної пошти внаслідок виникнення проблем в мережі Інтернет, а також за некоректне внесення електронної адреси під час телефонного дзвінка внаслідок виникнення проблем в роботі телефонії. В разі виникнення вище перерахованих проблем Банк докладе максимальних зусиль для їх усунення. Сторони домовилися, що дата, у яку Банк фактично направив Клієнту електронне Повідомлення на адресу електронної пошти, яку Клієнт/Довірена особа Клієнта надав Банку в якості контактної, вважається датою одержання Клієнтом такого електронного Повідомлення без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

5.2.4. **SMS-повідомлення.** Повідомлення від Банку у вигляді SMS-повідомлення вважається направленим належним чином, якщо воно відправлене Клієнту на вказаний в заяві/Заяві-анкеті/Договорі/у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer» номер мобільного телефону / Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта.

5.2.4.1. Клієнт визнає, що на доставку SMS - повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з мережею мобільного зв'язку, форс-мажорні обставини, включаючи без обмеження втручання в площу покриття мережі. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у провайдера послуг мобільного зв'язку Клієнта. Вчасна доставка SMS - повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від багатьох чинників, таких як: трафік в мережі мобільного зв'язку, місцезнаходження мобільного телефону Клієнта в межах досяжності, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є оператором мобільного зв'язку, і тому не може гарантувати доставку SMS - повідомлень. Банк докладає всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги SMS-інформування.

5.5. **Згода Клієнта на комунікацію.** Шляхом підписання Клієнтом Заяви-анкети останній надає право Банку на розповсюдження через електронні та поштові адреси Клієнта або шляхом відправлення SMS-повідомлень за реквізитами, повідомленими Банку Клієнтом, інформаційних повідомлень без будь-якого додаткового попереднього повідомлення Банком про таке розповсюдження, в тому числі із залученням третіх осіб. До таких повідомлень може належати будь-яка інформація, що стосується Договору або пов'язана з його виконанням, або не стосується Договору, зокрема, але не виключно, щодо проведення акцій, впровадження Банком нових послуг чи продуктів, а також інформація про послуги третіх осіб, що пов'язані з послугами та продуктами Банку тощо. Банк не несе відповідальності за ризики, пов'язані з відправкою інформації вищевказаними каналами зв'язку, в тому числі, якщо направлена інформація може стати відомою третім особам.

5.5.1. Клієнт надає свою згоду на те, що Банк має право телефонувати йому, направляти відомості про строк виконання та розмір його зобов'язань перед Банком, нарахування, виконання/неналежне виконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором/Кредитним договором/Договором поруки/Договором застави майнових прав вимоги/Договором забезпечення, іншу інформацію та повідомлення, пов'язані / передбачені Договором, а також комерційні пропозиції Банку та рекламні матеріали за допомогою поштових відправлень та листів-звернень, електронних засобів зв'язку, SMS – повідомлень, тощо на адреси / номери телефонів, адреси електронної пошти. При цьому Клієнт несе всі ризики, пов'язані з тим, що направлена Банком інформація стане доступною третім особам.

5.6. Банк під час листування чи надання на запит Клієнта письмової інформації може використовувати факсимільне або інше електронне відтворення підпису посадової особи Банку та/або печатки Банку за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання.

## ➤ ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### 6.1. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ БАНКУ

6.1.1. Будь-яка інформація, надана Клієнтом до Банку після проходження Клієнтом процедури Автентифікації, вважається такою, що надана особисто Клієнтом та підлягає застосуванню Банком в порядку, передбаченому Договором та/чи Правилами.

6.1.2. Від імені, за рахунок та в інтересах Клієнта виконувати дистанційні розпорядження Клієнта, передані за допомогою Систем Інтернет-банкінгу, а саме:

6.1.2.1. здійснювати розрахункове обслуговування Рахунків та продуктів Клієнта на підставі отриманої від Клієнта з використанням засобів Систем Інтернет-банкінгу інформації, формувати від імені Клієнта електронні та/чи паперові розрахункові документи, а також виконувати інші дії, необхідні для належного виконання умов Договору та/чи Правил;

6.1.2.2. надавати інформаційні послуги згідно з переліком, що зазначений в Договорі та/чи Правилах;

6.1.3. Банк зобов'язаний надати Клієнтові на його вимогу засвідчену копію на папері з Електронного Документа, підписаного Клієнтом та/або Банком з накладеним Електронним Підписом.

6.1.4. Банк зобов'язаний надати Клієнтові примірник Електронного Документа з накладеними Електронними Підписами Сторін після його підписання;

6.1.5. Банк має право в односторонньому порядку та в будь-який строк дії Договору блокувати сервіс щодо

укладання Сторонами угод з використанням Електронного Підпису та/чи підтвердження/ініціювання Клієнтом будь-яких банківських операцій з використанням Простого ЕП Клієнта, про що Клієнт інформується за допомогою функціоналу Систем Інтернет-банкінгу та/або у положеннях Договору.

6.1.6. Перед початком роботи Клієнта з Системами Інтернет-банкінгу Банк повинен надати можливість встановлення Статичного паролю, присвоїти Логін, а також ознайомити Клієнта з Правилами. Якщо метод автентифікації обраний з Генератором паролів, Банк повинен надати Клієнту Генератор паролів.

6.1.7. Не розголошувати третім особам інформацію щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка складає банківську таємницю Клієнта, за винятком випадків, передбачених Договором.

6.1.8. Укладенням Договору Клієнт надає Банку згоду на розкриття інформації щодо особи Клієнта, його діяльності та фінансового стану, що складає банківську таємницю (надалі – Інформація) в порядку та у випадках, передбачених Законодавством та/або у зв'язку з необхідністю захистом Банком своїх прав та інтересів.

6.1.9. Банк має право на підставі відповідних документів та в порядку, встановленому Законодавством, Договором та внутрішніми процедурами Банку, зупиняти видаткові операції за рахунками Клієнта, щодо яких є публічне обтяження рухомого майна, на суму такого обтяження, та відновлювати видаткові операції за рахунками у випадках, визначених Договором та/або Законодавством.

6.1.10. У випадку порушення Клієнтом вимог Законодавства та/чи умов Договору, та/чи Правил, Банк має право без попереднього повідомлення Клієнта припинити надання послуг за Договором до усунення Клієнтом зазначених порушень.

6.1.11. Банк має право без попереднього повідомлення Клієнта припинити надання послуг за Договором, якщо є підозри вважати, що фінансова операція/ї, що ініціюється засобами Електронної взаємодії Сторін та/або за допомогою Систем Інтернет-банкінгу, пов'язана/ї з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, та/або у випадку неможливості проведення ідентифікації Клієнта відповідно до Законодавства, у тому числі в разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей для з'ясування суті (змісту) його діяльності, фінансового стану, а також разі наявності при здійсненні ідентифікації у Банку підозри щодо надання Клієнтом недостовірної інформації або навмисного подання інформації з метою введення Банк в оману.

6.1.12. Банк має право вносити зміни та/чи доповнення до Договору/Правил, Тарифів Банку, у спосіб, визначений Договором/Правилами.

6.1.13. Підписанням Заяви-анкети Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно здійснювати платіжні операції з дебетування рахунку Клієнта, що відкритий у Банку (Договірне списання) у наступних випадках:

6.1.13.1. в день укладання Договору списувати вартість активації Систем Інтернет-банкінгу, передбаченої Тарифами Банку;

6.1.13.2. визначена Тарифами Банку вартість нового Генератора паролів, що надається Клієнту замість втраченого. Інші умови та особливості щодо Договірному списання Банком коштів, де отримувачем є Банк, Сторони додатково визначили у окремому договорі, на підставі якого Клієнту було відкрито рахунок, з якого здійснюється Договірне списання.

6.1.14. Банк має право відмовити Клієнту в наданні послуги, в укладенні Договору, залишаючи за собою право не коментувати своє рішення.

6.1.15. Протягом строку дії Договору Банк має право приймати виконання Боргових зобов'язань від третьої особи і підписанням Заяви-анкети Клієнт дає Банку свою згоду на це.

6.1.16. Шляхом підписання Заяви-анкети, Клієнт надає Банку згоду на використання Банком відкритих мережевих сервісів для передавання інформації, яка містить банківську таємницю та персональні дані Клієнта, відповідно Банк має право використовувати відкриті мережеві сервіси для передавання інформації, яка може містити банківську таємницю та персональні дані Клієнта.

6.1.17. З метою моніторингу шахрайських / ризикових банківських операцій і / або проведення заходів з погашення заборгованості Клієнта Банк має право протягом строку дії Договору встановити геопозиціонування телефону Клієнта / уповноваженої особи Клієнта, номер якого вказаний у Договорі, а також використовувати інформацію про місцезнаходження Клієнта / уповноваженої особи Клієнта, отриманої Банком на підставі геопозиціонування телефону.

6.1.18. Банк має право відмовитися від здійснення фінансових операцій за рахунками Клієнта та/або заблокувати Клієнту доступ до Систем Інтернет-банкінгу у разі виникнення у Банку мотивованих підозр у використанні Клієнтом Систем Інтернет-банкінгу для проведення незаконних операцій або, на думку Банку, підозрілих операцій, або з інших підстав, пов'язаних із безпекою проведення платіжних операцій, без пояснення Клієнту причин відмови та/або блокування.

6.1.19. Банк має право відмовитися від Договору або вимагати розірвання Договору.

6.1.20. Банк самостійно визначає та приймає рішення щодо можливості використання Клієнтом Електронного Підпису при підписанні Електронних Документів. Банк має право відмовити Клієнту у можливості Клієнта використовувати Електронний Підпис без надання пояснень Клієнту про причини такої відмови.

6.1.21. Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу, якщо Банку стало відомо, що Заяву-анкету на приєднання до Договору укладено представником за довіреністю, виданою Клієнтом, та/або у разі, якщо у Банку є підозри, що Системою Інтернет-банкінгу користується не Клієнт особисто, а представник за довіреністю, виданою Клієнтом, чи будь-яка третя особа.

6.1.22. Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу, якщо Банку стало відомо, що не особисто Клієнтом подано Банку заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта або отримано не особисто Клієнтом логін, пароль та інші дані, за допомогою яких відбувається доступ до Системи Інтернет-банкінгу.

6.1.23. Банк має право запитувати у Клієнта будь-яку інформацію та/або документи, в тому числі, але не обмежуючись, необхідні для належного здійснення Банком своїх повноважень у сфері валютного нагляду, а також у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

6.1.24. Банк має право змінювати мобільні додатки, їх найменування чи способи їх використання, технологічні властивості сервісу дистанційного обслуговування, використовувати будь-які технології Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, онлайн-банкінгу, веб-браузери, додатки, хмарні або цифрові технології, будь-які платформи, сервіси, мікросервісну архітектуру тощо (технології) для надання послуг дистанційного обслуговування в рамках цього Договору.

6.1.25. Інші права, передбачені Договором, Законодавством, у тому числі нормативно-правовими актами НБУ.

## **6.2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА**

6.2.1. Клієнт зобов'язаний надати Банку документи і відомості, необхідні для здійснення належної перевірки, та інші передбачені Законодавством документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. У разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей, або умисного подання неправдивих відомостей про себе Банк відмовляє Клієнтові в його обслуговуванні.

6.2.2. Системами Інтернет-банкінгу має право користуватися лише особа, яка уклала з Банком Заяву-анкету/Договір (в тому числі Договір, який було укладено під час замовлення послуги OTPdirect) та успішно пройшла процедуру Автентифікації. Автентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Систем Інтернет-банкінгу. Підстави початку Електронної взаємодії Сторін визначені розділом «Електронна взаємодія Сторін» Договору.

6.2.3. Генератор паролів, виданий Клієнту, є власністю Банку. Клієнт зобов'язується використовувати Генератор паролів відповідно до умов Договору та Правил.

6.2.4. В порядку, встановленому Правилами, Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк про те, що Логін та/або Статичний пароль став відомий третім особам, або про втрату, пошкодження, крадіжку або можливість несанкціонованого використання Генератора паролів третіми особами.

**6.2.5. Клієнт зобов'язаний не розголошувати третім особам, в тому числі Довіреній особі, будь-яку інформацію, що йому надсилається Банком в рамках Договору, яка зазначена в SMS-повідомленнях/Push-повідомленнях на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон, в тому числі логіни, паролі, коди доступів до Системи Інтернет – банкінгу.**

6.2.6. Вказати достовірні відомості при заповненні Заяви-анкети та письмово, не пізніше 7-ми календарних днів з моменту виникнення відповідних змін, інформувати Банк про всі зміни, які стосуються відомостей, зазначених в Заяві-анкеті.

6.2.7. Якщо у документи, що надані Клієнтом до Банку для укладення Договору Клієнта, вносяться будь-які зміни, Клієнт зобов'язаний надати нові документи до Банку протягом 7-ми календарних днів після внесення таких змін.

6.2.8. Для проведення Клієнтом операцій за своїм/їми Рахунком/ами, а також отримання від Банку інформаційних послуг Клієнт зобов'язується засобами Систем Інтернет-банкінгу надавати Банку:

- визначену Банком інформацію з метою успішного проходження Клієнтом процедури Автентифікації;
- надавати Банку визначену Системами Інтернет-банкінгу інформацію з метою створення Банком від імені та в інтересах Клієнта електронних розрахункових документів;
- надавати Банку іншу інформацію, яка необхідна Банку, з метою належного виконання своїх зобов'язань за Договором;
- використовувати Електронний Підпис у порядку та у спосіб, визначений Договором.

6.2.9. Повідомити негайно Банк про випадки, визначені у розділі «ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ» Договору.

6.2.10. Для належного отримання послуг за Договором Клієнт зобов'язаний своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи і додатків на своєму телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Клієнта до мобільного додатку. Клієнт зобов'язаний використовувати на телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Клієнта або використовуваному для підключення до системи мобільного додатку сучасне антивірусне програмне забезпечення і своєчасно встановлювати на нього оновлення антивірусних баз.

6.2.11. Клієнт зобов'язаний не встановлювати на телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Клієнта або використовуваному для підключення до системи мобільного додатку неліцензійні операційні системи, так як це відключає захисні механізми, закладені виробником мобільної платформи.

6.2.12. Клієнт зобов'язаний не підключатися до системи мобільного додатку через Wi-Fi точки публічного доступу, які не вимагають ідентифікації при підключенні (введення для підключення персональних імені та пароля).

6.2.13. Щоб виключити несанкціоноване використання послуг до мобільного додатку, Клієнт зобов'язаний не залишати свій телефон / пристрій, з використанням якого здійснюється отримання Клієнтом послуг, без нагляду.

6.2.14. Клієнт зобов'язаний оплачувати послуги Банку, що виникають в результаті надання послуг в рамках Договору.

6.2.15. При здійсненні своїх прав і обов'язків, Клієнт зобов'язаний утримуватися від дій, які могли б порушити права Банку (в т.ч. особисті немайнові). Під час користування послугами Банку Клієнт зобов'язаний дотримуватися принципів добросовісності, розумності та справедливості. Клієнт зобов'язується відповідати всіма власними коштами та майном по своїх зобов'язаннях, що випливають з Договору.

6.2.16. Під час Електронної Взаємодії Клієнт зобов'язаний дотримуватись умов щодо порядку накладення Електронних Підписів; надавати повну та дійсну інформацію необхідну для ідентифікації Клієнта та генерації ключової пари; зберігати у таємниці особистий ключ Електронного Підпису та вживати всіх можливих заходів для запобігання його втрати, розкриття, зміни назви, зміни формату чи несанкціонованого використання; використовувати особистий ключ виключно з метою отримання послуг Банку та третіх осіб, з якими у Банка укладені відповідні договори; негайно інформувати Банк про наступні події, що трапилися: компрометацію особистого ключа, втрату мобільного пристрою, на якому був встановлений Мобільний додаток «OTP BANK UA».

### **6.3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.3.1. За невиконання або неналежне виконання Договору та/чи Правил Сторони несуть майнову відповідальність в порядку, передбаченому Законодавством.

6.3.2. **Банк звільняється від відповідальності за Договором у разі:**

6.3.2.1. Використання Клієнтом Систем Інтернет-банкінгу з порушенням правил, встановлених Договором та/чи Правилами;

6.3.2.2. Порушення Клієнтом порядку здійснення Електронної взаємодії Сторін, встановленого Договором та/чи Правилами;

6.3.2.3. Порушення Договору та/чи Правил з боку Клієнта шляхом навмисних дій, недбалості чи бездіяльності;

6.3.2.4. Неналежного функціонування обладнання чи програмного забезпечення крім обладнання, наданого Банком, що застосовується для Електронної взаємодії Сторін та/чи роботи з Системами Інтернет-банкінгу;

6.3.2.5. Використання Клієнтом пристроїв під спеціальними сервісними аккаунтами (обліковими записами), які надають право на виконання усіх без винятку операцій (т.з. пристроїв з відкритим root-доступом, «рутованих» пристроїв, в т.ч. Jailbreak). Також Банк залишає за собою право на відмову Клієнту у використанні пристроїв з відкритим root-доступом, «рутованих» пристроїв, в т.ч. Jailbreak.;

6.3.2.6. Неналежного антивірусного захисту комп'ютера чи іншого обладнання Клієнта, що використовується для Електронної взаємодії Сторін та/чи роботи з Системами Інтернет-банкінгу;

6.3.2.7. Відсутності електропостачання, припинення надання послуг за Договором внаслідок стихійного лиха чи дій державних органів, що унеможливають подальше надання послуг за Договором;

6.3.2.8. Збитків Клієнта, пов'язаних із неналежним використанням Систем Інтернет-банкінгу та/чи здійснення Електронної взаємодії Сторін з порушенням Договору та/чи Правил;

6.3.2.9. Збитків Клієнта, пов'язаних із розголошенням Клієнтом третім особам будь-якої інформації, що йому надсилається Банком в рамках Договору, яка зазначена в SMS-повідомленнях/Push-повідомленнях на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон.

6.3.2.10. Недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом;

6.3.2.11. Зміни Законодавства чи прийняття нових законів, інших нормативно-правових актів, які змінюють чи припиняють правовідносини, що регулюються Договором.

6.3.3. Банк звільняється від будь-якої відповідальності у випадку належного виконання Банком розпоряджень Клієнта, переданих за допомогою Систем Інтернет-банкінгу, після проходження Клієнтом процедури Автентифікації.

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

6.3.5. Банк не несе відповідальності за відсутність доступу або некоректну роботу Дистанційних каналів обслуговування у разі використання Клієнтом для здійснення такого доступу технічних та програмних засобів, що не відповідають вимогам Банку.

6.3.6. Банк не несе відповідальності за некоректну роботу електронної пошти, мережі інтернет, мереж зв'язку що виникли з обставин, незалежних від Банку та призвели до несвочасного отримання або не отримання Клієнтом SMS-повідомлень / електронних документів / виписок / довідок тощо від Банку. Банк звільняється від майнової відповідальності у випадку технічних збоїв (відключення/ пошкодження електроживлення та мереж зв'язку, збоїв в роботі програмного забезпечення процесингового центру та/або баз даних Банку, технічний збій у платіжних системах), а також в інших випадках, що знаходяться поза межами впливу Банку, що призводять до невиконання або неналежного виконання Банком умов Договору. Банк не несе відповідальності за спотворення SMS-повідомлень / електронних документів / виписок / довідок тощо від Банку, або несанкціонований доступ до них третіх осіб у випадку направлення на адресу електронної пошти Клієнта, що зазначений у Заяві-анкеті або іншому документі, передбаченому Сторонами, згідно укладеними між ними договорами.

6.3.7. Банк несе відповідальність за незаконне розголошення та/чи використання інформації про Клієнта, яка складає банківську таємницю, у відповідності до Законодавства.

6.3.8. Банк під час надання Доступу до рахунку Клієнта Сторонньому надавачу платіжних послуг несе відповідальність перед Клієнтом за:

- 1) шкоду, заподіяну Клієнту в разі недотримання Банком вимог Законодавства;
- 2) невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції, відповідно до Законодавства та умов укладених між Клієнтом та Банком договорів, якщо не доведе, що платіжні операції виконані Банком належним чином;
- 3) розкриття Сторонньому надавачу платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг без дозволу Клієнта та/або в обсязі, на який не було отримано дозвіл Клієнта.

## 7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

7.1. Укладанням Договору Клієнт надає Банку як володільцю бази персональних даних або будь-якому іншому розпоряднику бази персональних даних, призначеному Банком на його власний розсуд, свою безумовну згоду та дозвіл безстроково здійснювати обробку персональних даних та підтверджує те, що повідомлений про мету обробки Банком його персональних даних (будь-яка інформація про Клієнта, в тому числі, однак не виключно інформація щодо прізвища, імені, по батькові, інформації, яка зазначена в паспорті (або в іншому документі, що посвідчує особу), реєстраційного номеру облікової картки платника податків, громадянства, місця проживання або перебування, місця роботи, посади, номерів контактних телефонів/факсів, адреси електронної пошти, тощо, (надалі – Персональні дані), а саме: здійснення Банком своєї фінансового-господарської діяльності, пропонування та/або надання повного кола послуг Банком та/або третіми особами (особи, з якими Банк перебуває в договірних відносинах та/або члени Групи ОТП, (надалі – Треті особи), у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із Клієнтом за допомогою засобів зв'язку, захисту Банком своїх прав та інтересів.

Підписанням Заяви-анкети Клієнт надає Банку свою однозначну згоду на обробку, передачу (поширення), у т.ч. транскордонну, Банком Персональних даних Третім особам, зміну, знищення Персональних даних або обмеження доступу до них відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі – Закон) та без необхідності надання Клієнту письмового повідомлення про здійснення зазначених дій.

Підписанням Заяви-анкети Клієнт підтверджує, що в момент збору Персональних даних, Банк повідомив його про володільця Персональних даних, про склад та зміст зібраних Персональних даних, про права, передбачені Законом, про мету збору його Персональних даних та осіб, яким передаються його Персональні дані.

Власник персональних даних, шляхом підписання Заяви-анкети, підтверджує (гарантує), що Персональні дані фізичних осіб, які передаються Банку, здійснюється за згодою таких фізичних осіб, які повідомлені про відомості, зазначені в ч.2 ст.12 Закону.

7.2. Банк є частиною групи «ОТП», в яку входять ОТП БАНК в Угорщині, його місцеві та іноземні філії та їх дочірні компанії (надалі – Група ОТП). Дозвіл на розголошення Інформації поширюється на Банк, інших членів Групи ОТП в Угорщині та за її межами, а також на компанії, що забезпечують роботу Систем Інтернет-банкінгу, як в Україні так і за кордоном. Цей дозвіл знімає будь-які претензії Клієнта щодо порушення Банком положень про нерозголошення Інформації, які існують у Законодавстві, як впродовж дії Договору так і в будь-який момент після закінчення дії Договору.

7.3. Підписанням Заяви-анкети, Власник персональних даних/Клієнт надає та підтверджує свою згоду та **надає безвідкличний та безумовний дозвіл (право):**

7.3.1. Клієнт надає згоду Банку, Оператору мобільного зв'язку та Українській міжбанківській Асоціації членів платіжних систем «ЕМА» (<https://www.ema.com.ua/about/>), власнику ЕМА Anti Fraud Hub (AFH), через який проводиться міжгалузевий обмін даними та їх транзит із застосуванням API, - на оброблення інформації про надання та отримання мною (мені) телекомунікаційних, банківських, фінансових та супутніх послуг, з метою отримання мною послуг Банку та захисту моїх інтересів від шахрайських дій з боку третіх осіб.

7.3.2. Клієнт надає згоду здійснювати Банком фіксацію (запис) у спосіб, визначений Банком, усіх без винятку телефонних розмов між Власником персональних даних та Банком; здійснювати Банком фотозйомки та/або відеофіксацію, відеоспостереження Власника персональних даних під час надання/користування банківськими послугами Банку; використовувати Банком такі фотографії, аудіо- та відеоматеріали в якості доказів.

7.3.3. Клієнт підтверджує та надає безумовну згоду Банку та оператору мобільного зв'язку ПрАТ «ВФ Україна» та/або ПрАТ «Київстар», з якими Банк уклав відповідні угоди про співпрацю: - на запит, оброблення та зберігання інформації, яка стосується Клієнта, зокрема щодо отримання Клієнтом телекомунікаційних послуг, з метою отримання Клієнтом послуг Банку; - на використання MSISDN третіми особами для визначення коефіцієнта телекомунікаційної поведінки Клієнта за допомогою аналітичних моделей, тощо, в рамках користування послугами мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

7.3.4. Клієнт надає Банку дозвіл на відображення статусу наявності та типу (класу) картки у Клієнта в мобільному додатку інших клієнтів Банку, що мають серед метаданих смартфона/мобільного пристрою телефонний номер Клієнта.

7.3.5. Клієнт надає Банку дозвіл з метою швидкого здійснення переказу коштів за допомогою мобільного додатку, використовувати номери телефонів та імена контактів та їхні зображення, що містяться в метаданих смартфона/мобільного пристрою Клієнта.

7.3.6. Клієнт надає Банку дозвіл щодо обробки та передачі конфіденційної інформації, яка може містити персональні дані Клієнта, необхідної третім особам: - контрагентам/партнерам Банку, міжнародним платіжним системам, які будуть залучені Банком на договірній основі до процесу обслуговування Банком Клієнта з метою належного

виконання Банком умов Договору та/або умов будь-якого іншого договору, укладеного Сторонами; - Надавачу послуг Відкритого банкінгу в рамках надання послуги «Відкритий банкінг».

Застереження: Надані в цьому розділі Договору згоди Клієнта на обробку, використання та передачу Банком інформації розповсюджується також на дітей Клієнта, відносно яких Клієнт є їх законним представником, та/або на осіб над якими встановлена опіка або піклування Клієнта, які вступають в правовідносини з Банком відповідно до умов Договору.

## 8. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ

8.1. Сторони зобов'язуються зберігати в межах, визначених Законодавством, конфіденційність стосовно змісту Договору, а також будь-якої інформації та відомостей, що надаються кожній зі Сторін у зв'язку з виконанням Договору. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати та не розголошувати інформацію, яка містить банківську таємницю, отриману при виконанні умов Договору. Якщо у випадку неналежного зберігання та/або розголошення інформації, вказаної у цьому пункті, Стороні Договору будуть заподіяні збитки, то винна Сторона зобов'язана відшкодувати такі збитки згідно із Законодавством.

8.2. Клієнт розуміє, що Банк зобов'язаний розкривати інформацію, що становить банківську таємницю, на вимоги державних органів у випадках та в порядку, передбаченому Законодавством, в тому числі надання контролюючим органам інформації та її документального підтвердження стосовно виконання Банком вимог податкового законодавства. Ніякі зобов'язання Банку в зв'язку із збереженням банківської таємниці та конфіденційної інформації, викладені в Договорі або в інших договорах (Заявах, угодах, протоколах, листах) Клієнта з Банком не розповсюджуються на випадки, коли Банк вимушений на свій розсуд передавати таку інформацію третім особам для захисту своїх інтересів та у випадку порушення Клієнтом своїх обов'язків перед Банком.

8.3. Банк є частиною групи ОТП в яку входять ОТП Банк (Угорщина), його місцеві та іноземні філії та їх дочірні компанії (Група ОТП). Компанії Групи ОТП постійно обмінюються інформацією через загальну інформаційну систему, завданням якої є мінімізація ризику групи в цілому. Клієнт надає дозвіл на отримання, використання та розголошення інформації в середині Групи ОТП, що стосується безпосередньо Клієнта (для оцінки ризику), що стала відома Банку у зв'язку з діловими стосунками з Клієнтом. Цей дозвіл поширюється на Банк, інших членів Групи ОТП в Угорщині та за її межами, які організовані та функціонують як єдиний банк, на міжнародні платіжні системи та банківські асоціації у випадку виникнення підозри на використання Картки у шахрайських цілях. Цей дозвіл знімає будь-які претензії Клієнта щодо порушення Банком положень про нерозголошення банківської таємниці, які існують у Законодавстві.

8.4. Підписанням Заяви-анкети **Клієнт надає Банку дозвіл** на передачу інформації, що складає банківську таємницю Клієнта, установам, організаціям, органам державної влади, правоохоронним органам, іншим банківським установам стосовно відомостей щодо руху коштів за рахунками Клієнта, відкритих у Банку, в тому числі на звернення Національної поліції стосовно неналежних Платіжних операцій, державним реєстраторам, третім особам, що перебувають з Банком у договірних відносинах, а також уклали з Банком договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, а також рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку/рейтингування Банку, будь-яким фізичним та юридичним особам з метою реалізації прав Банку як кредитора, автоімпортерам, дилерам, у випадку необхідності захисту прав та інтересів Банку, у тому числі особам, які надаватимуть Банку послуги по стягненню заборгованості за Договором, зверненню стягнення на майно та по здійсненню інших дій, пов'язаних з реалізацією прав Банку за Договором, страховим компаніям та страховим посередникам, у разі укладення Клієнтом договору страхування зі страховою компанією від імені, в інтересах та за дорученням якого діє Банк; іншим фізичним та юридичним особам, з метою виконання вимог Законодавства, Договору та інших договорів, укладених Банком, та/або якщо передання такої інформації необхідне Банку для виконання своїх зобов'язань за Договором, а саме, але не виключно, у випадку передання інформації третім особам, які здійснюють емпосування, пакування та відправлення Карток та/або конвертів з ПІН-кодами, та з якими Банк уклав відповідні договори про надання послуг (виконання робіт; в тому числі з метою забезпечення реалізації податкових відносин і відносин в сферах бухгалтерського обліку, фінансових послуг, банківським установам, банкам кореспондентам, адвокатам, компаніям, що здійснюють оцінку майна, банківським асоціаціям, поручителям Клієнта, а також особам, які перебувають з Клієнтом в сімейних, родинних, трудових відносинах, в тому числі надання Банком роботодавцеві Клієнта/Організації/Пенсійному фонду України/іншим соціальним органам інформації про відкриті поточні/карткові рахунки Клієнта та/або номери Карток Клієнта (PAN); приватним/юридичним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до Клієнта, за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Банку, яку він здійснює відповідно до Законодавства, зокрема, але не виключно, послуги з відправки поштової кореспонденції, відправки повідомлень на мобільний та/або міський телефон, будь-яким фізичним та юридичним особам у випадку відступлення (передачі) Банком своїх прав за Договором третім особам та/або у випадку виникнення у Банку наміру здійснити таке відступлення (передачу) до фактичного його здійснення, міжнародним платіжним системам та/або членам міжнародної платіжної системи з метою здійснення обміну інформацією про способи здійснення шахрайських дій (чи у їх підозрі), а також для конфіденційного використання в інтересах Клієнта з метою запобігання збитків Клієнта та Банку внаслідок несанкціонованого використання Картки третіми особами; юридичним особам з метою реалізації Банку заходів, спрямованих на виключення можливості несанкціонованого доступу до інформації Клієнта та до Системи Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA», а також для запобігання можливості протиправних та шахрайських дій з боку третіх осіб щодо Клієнта; органу

державної виконавчої служби або приватному виконавцю про відкриття чи закриття рахунків Клієнта у Банку у разі наявності інформації про внесення Клієнта до Єдиного реєстру боржників та/або у разі наявності публічного обтяження рухомого майна Клієнта; - на запит контролюючого органу стосовно виконання Банком вимог податкового законодавства (у разі прощення боргу); - у випадках, визначених Законодавством, коли Банк зобов'язаний надавати інформацію та/або документи, які стосуються Клієнта, контролюючому органу (податковій службі), в тому числі з метою виконання вимог Угоди FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS; - у разі проведення Банком акцій, розіграшів чи інших заходів, при визначенні та оголошенні результатів їх проведення; - контрагентам (партнерам) Банку, які задіяні при наданні послуг Банку та/або Клієнту відповідно до умов акцій, розіграшів чи інших заходів, в тому числі у разі передачі Банком інформації про кількість нарахованих балів/бонусів за операції, здійснені з використанням Картки Клієнта; на передачу Банком банківської таємниці під час взаємодії Банком з уповноваженими/державним органами (зокрема, але не виключно з Пенсійним фондом України, Міністерством цифрової трансформації України, Міністерством економіки України, Кабінетом Міністрів України, Державним підприємством «ДІА», Акціонерним товариством «Агентство індустріального розвитку «Зроблено в Україні» та з іншими уповноваженими органами) з метою отримання Клієнтом пенсії, грошових допомог, соціальних виплат, кредиту, грантів, компенсацій, інших виплат, тощо; на передачу Банком під час надання платіжних послуг іншим надавачам платіжних послуг, зокрема, але не виключно, Надавачу послуг Відкритого банкінгу в рамках надання послуги «Відкритий банкінг», інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу тощо;

8.4.1. Укладенням Клієнтом Договору, шляхом підписання Заяви-анкети, **Клієнт надає Банку дозвіл** на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг, зокрема, але не виключно, Надавачу послуг Відкритого банкінгу в рамках надання послуги «Відкритий банкінг», інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

8.5. **Клієнт також надає дозвіл Банку** на розкриття Банком банківської таємниці на усний запит Клієнта, який є власником банківської таємниці, на підставі Договору та у межах запитованої усно Клієнтом інформації. Довідки/листи, які надає Банк Клієнту, можуть бути підписані з боку Банку уповноваженими особами з використанням факсиміле, з чим Клієнт повністю погоджується.

8.6. Клієнт або Довірена особа Клієнта, шляхом підписання Заяви-анкети, **надає дозвіл** на розкриття Банком банківської таємниці особам, які можуть бути отримувачами інформації в електронному вигляді або можуть мати доступ до такої інформації за вказаною Клієнтом/Довіреною особою Клієнта електронною поштою, яку він надав Банку в якості контактної (шляхом оформлення відповідної Заяви-анкети, заяви, договору або під час телефонного дзвінка до Довідкового центру після проходження процедури ідентифікації, чи у інший запропонований Банком спосіб, або яка значиться за Клієнтом у Системі Інтернет-банкінгу/у програмному комплексі Банку у «Картці Клієнта/Customer»). Клієнт дозволяє Банку відсилати інформацію в електронному вигляді через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом або Довіреною особою Клієнта електронну адресу електронної пошти. Всю відповідальність за розголошення даних, що можуть містити банківську таємницю Клієнта третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком інформації в електронному вигляді через відкритий канал мережі Інтернет на адресу електронної пошти, надану Банку Клієнтом/Довіреною особою Клієнта, Клієнт бере на себе. Клієнт підтверджує, що Банк попередив Клієнта, що інформація, яка передається на адресу електронної пошти, не є захищеною та може стати відомою третім особам без згоди Банку та Клієнта. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці електронної пошти внаслідок виникнення проблем в мережі Інтернет, а також за некоректне внесення електронної адреси під час телефонного дзвінка внаслідок виникнення проблем в роботі телефонії. В разі виникнення вищеперерахованих проблем Банк докладає максимальних зусиль по їх усуненню.

## **9. ДОРУЧЕННЯ (ДОВІРЕНІСТЬ) КЛІЄНТА**

Під час укладення Договору, шляхом підписання Заяви-анкети/Заяви, Клієнт видає довіреність з повноваженнями на представництво, яке ґрунтується на Договорі, яка засвідчується представником/-ами Банку, шляхом її підписання з боку Банку або окремим засвідчувальним підписом. Дата вчинення довіреності визначається датою підписання Клієнтом Заяви-анкети/Заяви (дата, що зазначена на Заяві-анкеті/Заяві). Строк дії довіреності дорівнює строку дії Договору. Довіреність імплементована до Заяви-анкети/Заяви та до цього розділу «Доручення (довіреність) Клієнта» Договору, де Клієнт надає наступні доручення та уповноважує:

### **❖ Банк:**

Протягом дії Договору, за рахунок Клієнта та в інтересах Клієнта виконувати дії, які необхідні для виконання Банком доручень Клієнта з метою виконання Сторонами умов Договору, а саме:

- Формувати, підписувати електронні та/чи паперові розрахункові, касові документи, Платіжні інструкції, заяви чи будь-які інші документи, складені у Банку (в тому числі Тарифи Банку/тарифні пакети);
- Формувати виписки, довідки, звіти по стану будь-яких рахунків, відкритих Клієнтом у Банку, виконувати купівлю-продаж готівкової іноземної валюти за готівкову гривню, що обліковуються на поточному рахунку та з наступним зарахуванням готівкової іноземної/національної валюти на поточний та/чи картковий та/чи вкладний (депозитний) рахунок;
- Виконувати розпорядження щодо укладання від імені Клієнта договорів банківського вкладу, договорів про відкриття та обслуговування банківських рахунків у будь-якій валюті, договорів про видачу та обслуговування платіжних карток, інших цивільно-правових угод, необхідних для виконання розпоряджень Клієнта;

- Проводити банківські операції щодо розпорядження відкритими в Банку на ім'я Клієнта будь-якими поточними рахунками, вкладними (депозитними) рахунками, картковими рахунками самостійно чи через надання відповідних повноважень на здійснення необхідних дій іншій особі, що є співробітником Банку;
- Здійснювати валютні операції із купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/банківських металів за рахунком Клієнта із використанням Системи Інтернет-банкінгу, у порядку та у спосіб, визначений Договором;
- Проводити Договірне списання у порядку та у спосіб, визначеному Договором;
- Виконувати інші дії, в інтересах Клієнта та за рахунок Клієнта, необхідні для належного виконання умов Договору.

#### ❖ **Додаткового Держателя Картки\*:**

Протягом дії Договору, за рахунок Клієнта та в інтересах Клієнта виконувати дії, які необхідні для виконання Додатковим Держателем Картки доручень Клієнта з метою виконання Сторонами умов Договору, а саме:

- Формувати, підписувати електронні та/чи паперові документи, Платіжні інструкції чи будь-які інші документи складені в Банку щодо розпорядження поточними (картковими) рахунками, які відкриті в Банку на ім'я Клієнта, до яких Додатковому Держателю Картки емітовано додаткові картки;
- Самостійно проводити банківські операції щодо розпорядження коштами, що розміщені на поточних (карткових) рахунках, відкритих в Банку на ім'я Клієнта, до яких Додатковому Держателю Картки емітовано додаткові картки;
- Виконувати інші дії, в інтересах Клієнта та за рахунок Клієнта щодо поточних (карткових) рахунків, відкритих в Банку на ім'я Клієнта, до яких Додатковому Держателю

\*Додатковий Держатель Картки - фізична особа (член сім'ї, або інша фізична особа), визначена Клієнтом в Заяві-анкеті/Заяві під час укладення Договору про видачу та обслуговування платіжних карток (публічний) як Додатковий Держатель Картки, якому Клієнт довірив виконувати операції за поточним (картковим) рахунком за рахунок частини або всіх коштів (в тому числі Кредиту) на його поточному (картковому) рахунку, відкритого у Банку.

**Застереження 1:** Доручення Клієнта виконується Банком також у разі:

- Якщо Клієнт активував відповідну кнопку у вигляді конкретної дії/заявки у Системі Інтернет-банкінгу: «переказ» / «поповнення» / «підтвердити» / «підписати» / «оплатити» / тощо.
- Якщо Клієнт надав Банку доручення в рамках Банківської послуги «Телефонний банкінг» чи у інший спосіб, узгоджений Сторонами і прийнятний для Сторін.

**Застереження 2:** Доручення Клієнта на виконання Платіжної операції за рахунками Клієнта може оформлюватися шляхом підписання відповідної Платіжної інструкції працівником Банку від імені та за дорученням Клієнта або з використанням Простого Електронного Підпису Клієнта.

**Застереження 3:** З моменту укладення Сторонами Заяви-анкеті/Заяви, Договору всі Платіжні операції, здійснені Банком у порядку виконання доручення Клієнта, визначеного цим розділом Договору, вважаються **акцептованими** Клієнтом та погоджені Клієнтом перед виконанням Банком першої Платіжної операції, яка передувє іншим Платіжним операціям, які пов'язані між собою спільними ознаками і виконуються Банком у порядку доручення.

## **10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ЗМІНИ УМОВ ДОГОВОРУ ТА ТАРИФІВ БАНКУ.**

### **10.1. Строк дії Договору.**

10.1.1. Договір набирає чинності з дати його розміщення на Офіційному сайті Банку, для Клієнта – з дати підписання ним Заяви-анкеті.

10.1.2. Договір в частині про Електронну взаємодію Сторін - діє безстроково. Договір в частині надання послуги дистанційного обслуговування діє безстроково, до прийняття Сторонами чи однією із Сторін рішення про його розірвання згідно умов Договору та/або вимог Законодавства, але у будь-якому випадку до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

### **10.2. Порядок розірвання Договору за ініціативою Клієнта.**

10.2.1. Клієнт має право достроково розірвати Договір в частині надання послуги дистанційного обслуговування, шляхом подання відповідної заяви до Банку про відмову від отримання послуги не пізніше ніж за 14 календарних днів до дня такого розірвання, якщо інше не передбачено положеннями відповідних розділів Договору, що регулюють порядок та умови надання послуги. При цьому до моменту розірвання Договору в частині надання послуги дистанційного обслуговування, Клієнт зобов'язаний погасити боргові зобов'язання за Договором.

### **10.3. Порядок розірвання Договору за ініціативою Банку.**

10.3.1. Банк має право вимагати розірвання Договору у випадках визначених Законодавством та/або Договором.

10.3.1.1. Банк має право розірвати Договір за настання підстав, визначених Договором та/або Законодавством, зокрема у випадках, передбачених у статті 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

10.3.2. Банк має право відмовитися від Договору в повному обсязі або частково без пояснення причин відмови. Банк має право не повідомляти письмово Клієнта про відмову від Договору, що вважатиметься Сторонами дотриманням форми зміни або розірвання Договору, якщо інше не визначено Законодавством.

10.3.3. У разі надіслання Банком Клієнту письмового повідомлення з вимогою про розірвання Договору, Договір буде вважатись розірваним у термін/дату, визначений/у Банком у такому повідомленні. У разі дострокового розірвання Договору або припинення надання Банківської послуги, яка визначена у повідомленні Банку, Клієнт

зобов'язаний погасити будь-яку заборгованість перед Банком, яка могла виникнути протягом дії Договору або за погодженням з Банком в частині Банківської послуги, яка припиняється надаватися Клієнту.

#### **10.4. Порядок зміни умов Публічної частини Договору та/чи Тарифів Банку.**

10.4.1. У зв'язку зі змінами кон'юнктури Банківської послуги та інфляційними процесами, що відбуваються в Україні, Банк має право змінювати в односторонньому порядку, відповідно до статті 651 Цивільного кодексу України, умови Публічної частини Договору та/або Тарифів Банку, умови Заяви-анкети, які дублюються з положеннями Публічної частини Договору і є загальними для всіх Клієнтів, повідомивши Клієнта про такі зміни не пізніше ніж за **30 календарних днів** до їх введення.

10.4.2. Сторони досягли згоди з усіх істотних умов Договору. Будь-які пропозиції Банку Клієнту про зміну умов Договору, в тому числі про зміну істотних умов Договору, Тарифів Банку, здійснюватимуться у строки, встановлені п. 10.4.1. Договору. Банк направляє Клієнту повідомлення, через зазначений у Заяві-анкеті Канал комунікації та/або Систему Інтернет-банкінгу, та розміщує зміни та/чи доповнення чи нову редакцію Договору, Тарифів Банку в операційних залах установ Банку та на Офіційному сайті Банку не пізніше ніж за **30 календарних днів** до дати набрання чинності змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору, Тарифів Банку.

Застереження: Сторони домовилися, що внесення змін та/чи доповнень до Публічної частини Договору та/або Тарифів Банку не розцінюються Сторонами, як внесення змін до Договору в односторонньому порядку.

10.4.3. Вказаний в розділі «Строк дії Договору. Порядок розірвання Договору. Порядок зміни умов Договору та Тарифів Банку» Договору 30-денний строк для повідомлення про внесення змін та/чи доповнень до Публічної частини Договору, Тарифів Банку не застосовується у випадках внесення змін/доповнень, які покращують умови обслуговування Клієнтів (розширюють перелік послуг, банківських продуктів Банку та/або зменшують Тарифи Банку) або спрямовані на виконання вимог Законодавства, що набувають чинності раніше, ніж встановлений 30-денний строк для розміщення змін та/чи доповнень до Публічної частини Договору, Тарифів Банку на Офіційному сайті Банку, якщо інше не визначено у повідомленні Банку.

10.4.4. Клієнт цілком розуміє, що протягом дії Договору, умови Договору, права та обов'язки Сторін, виконуються та застосовуються відповідно до чинної редакції Договору, яка розміщена на Офіційному сайті Банку. Це означає, що до редакції Договору, яка була чинна на дату укладення Клієнтом Договору, Банк періодично має право вносити зміни, і до договірних відносин Сторін, після набуття чинності внесених Банком змін до Договору, будуть застосовуватися умови чинної редакції Публічної частини Договору зі змінами, що розміщена на Офіційному сайті Банку, тобто такі зміни будуть застосовуватися (розповсюджуватися) на правовідносини, що виникли між Сторонами на підставі Договору.

10.4.5. Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку щодо внесення змін до Публічної частини Договору та/або до Тарифів Банку, шляхом перевірки надходжень повідомлень у Пріоритетний Канал комунікації, зазначеного у Заяві-анкеті/у Системі інтернет-банкінгу, в тому числі ознайомлюватися з інформацією розміщеною в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку, а також шляхом відвідування Офіційного сайту Банку не рідше ніж 1 раз на місяць.

10.4.6. У разі незгоди зі змінами до Публічної частини Договору та/або Тарифів Банку, Клієнт має право достроково розірвати Договір або відмовитись від отримання Банківської послуги до дати, з якої застосовуватимуться такі зміни, без сплати додаткової комісійної винагороди Банку за його розірвання, попередньо погасивши всю заборгованість за Договором. В іншому випадку такі зміни вважаються прийнятими/погодженими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони застосовуватимуться, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору, шляхом подання відповідної заяви до Банку про відмову від отримання Банківської послуги і виконання всіх Боргових зобов'язань за Договором.

#### **10.5. Порядок внесення змін до Індивідуальної частини Договору.**

10.5.1. Для зміни умов, визначених Сторонами у відповідних розділах з індивідуальними умовами Заяви-анкети, яка є Індивідуальною частиною Договору, Сторони укладають за затвердженою Банком формою нову редакцію Заяви-анкети про зміну умов користування Банківськими послугами або інший документ, за затвердженою Банком формою, у вигляді внесення змін та доповнень (додатковий договір) у паперовій формі, яка/-ий вважається укладеною/-им Сторонами за умови її/його підписання Клієнтом та Банком.

### **11. ФОРС-МАЖОР**

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за Договором у разі настання та дії обставин непереборної сили (форс-мажор), що знаходяться поза межами контролю Сторін, та які Сторони не могли передбачити або яким не могли запобігти. У цьому контексті обставини непереборної сили означають: а) стихійне лихо (пожежа, вибух, повінь, землетрус), б) війну (оголошену чи неоголошену), окупацію, громадянську війну, акти громадської непокори, повстання, природні та неприродні катастрофи, аварія, вибух, пожежа та інші непередбачені і невідворотні обставини, які є поза контролем Сторін; в) дії, вимоги, міжнародні санкції або санкції України, або обмеження, що їх встановлює для Банку Уряд України або інші треті сторони, у тому числі встановлені Урядом обмеження на доступ до рахунків, іноземної валюти або банківського Законодавства або його тлумачення у тих межах, у яких вони можуть завадити Банку у виконанні його обов'язків.

11.2. Сторона не звільняється від відповідальності за несвочасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 11.1. Договору, настали у період прострочення виконання боргових зобов'язань.

11.3. Сторона зобов'язана повідомити іншу Сторону про настання дії обставин непереборної сили (форс-мажор), з наданням підтвердження Торгово-промислової палати України (або уповноваженою нею регіональною торгово-промисловою палатою).

11.4. У разі настання обставин, визначених п. 11.1. Договору, термін виконання зобов'язань подовжується на строк дії таких обставин, але не більше як на 1 (один) місяць.

11.5. Якщо обставини, визначені п. 11.1. Договору, діятимуть понад 1 (один) місяць, Клієнт зобов'язаний протягом 5 (п'яти) робочих днів від закінчення строку, визначеного п. 11.4. Договору, погасити заборгованість за Договором.

11.6. Сторони домовились, що письмове повідомлення Банком Клієнта про настання обставин непереборної сили (форс-мажор) Банк здійснює шляхом розміщення відповідної інформації на Офіційному сайті Банку в мережі Інтернет або будь-яким іншим способом, зазначеним в розділі «Способи комунікації» Договору.

## **12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

12.1. Спори та розбіжності, що виникають з Договору, підлягають вирішенню шляхом переговорів або листування. У разі недосягнення згоди спір передається на розгляд до судових органів в порядку, визначеному Законодавством.

12.2. Правом, яке регулює цей Договір і застосовується для його тлумачення, є право України.

## **13. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ**

13.1. Клієнт зобов'язаний надавати на запит Банку (письмовий або усний) інформацію, пояснення та документи, які Банк має право вимагати від Клієнта відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», нормативно правових актів НБУ чи іншого законодавства, міжнародних угод, конвенцій, в строк не пізніше 3-х робочих днів із дня, коли Клієнт отримав такий запит від Банку.

13.2. Банк має право в односторонньому порядку достроково розірвати Договір та/або відмовити (зупинити, призупинити) надання Клієнту Банківської послуги, в тому числі щодо здійснення розрахункових і касових операцій у випадках та у порядку, передбачених Законодавством та/або Договором, зокрема (але не обмежуючись цим):

- при наявності фактів, що свідчать про порушення Клієнтом Законодавства, банківських правил;
- у разі виникнення сумнівів у дійсності розрахунково-касових документів та законності проведення операцій;
- при відмові у наданні, ненаданні або ненаданні Клієнтом у встановлений в письмовій вимозі Банку строк відомостей чи документів, які Банк має право вимагати, або умисного надання неправдивих відомостей про себе, необхідних для з'ясування особи Клієнта, статусу Клієнта, невідповідність проведення фінансової операції суті діяльності Клієнта, його фінансовому стану, а також у випадку встановлення, що така операція містить ознаки операції, яка підлягає фінансовому моніторингу відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та/або нормативного правового акту НБУ;
- у випадках передбачених статтею 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

13.3. Клієнт розуміє і цим погоджується з тим, що Банк є суб'єктом первинного фінансового моніторингу і зобов'язаний надавати відповідному уповноваженому органу держави інформацію про фінансові операції Клієнта, що підлягають фінансовому моніторингу, та здійснювати інші передбачені Законодавством дії, пов'язані з моніторингом фінансових операцій Клієнта, в тому числі відмовити в здійсненні обслуговування Клієнта та/або в здійсненні фінансової операції Клієнта, якщо у Банку, на його власний розсуд, виникла підозра, що така операція містить ознаки такої, що згідно із законом підлягає фінансовому моніторингу та/або порушує Законодавство щодо протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом. В таких випадках Банк звільняється від відповідальності (в тому числі від сплати пені та збитків) за відмову від здійснення обслуговування та/або виконання відповідної фінансової операції Клієнта.

Замороження активів, пов'язаних із тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням, зупинення фінансових операцій Клієнта, якщо вони є підозрілими, та в разі виникнення підозри, що вони містять ознаки вчинення кримінального правопорушення, визначеного Кримінальним кодексом України, блокування коштів/зупинення фінансових операцій осіб, зазначених у санкційних списках, здійснюється відповідно до законодавства з питань фінансового моніторингу та санкційного законодавства.

13.4. Сторони прийшли до згоди, що Банк має право зупинити виконання операції/ї за Договором або відмовити Клієнту у виконанні платіжних операцій/ї, відмовитися від Договору, якщо є підстави / підозри вважати, що фінансова/банківська операція/ї Клієнта пов'язана/ї з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, а також у випадку неможливості проведення Банком ідентифікації Клієнта відповідно до Законодавства, або у разі, якщо Клієнт не забезпечив актуалізацію даних про себе, у тому числі, в разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей про себе, або у разі ненадання Клієнтом інформації для з'ясування Банком суті (змісту) його діяльності, фінансової операції (в тому числі у разі перевищення заявленої Клієнтом Банку максимальної суми фінансових операцій), статусу, фінансового стану чи умисного надання неправдивих відомостей, а також, в разі наявності при здійсненні ідентифікації та/або уточнення інформації у Банку підозри, щодо надання Клієнтом недостовірної інформації або навмисного подання інформації з метою введення Банк в оману, або у випадках порушення Клієнтом умов Договору, а також у інших випадках, визначених Законодавством.

13.5. Банк має право встановлювати ліміти та вводити обмеження на проведення платіжних операцій, вимагати надання Клієнтом документального підтвердження доходів (документів або інформації в електронній формі, довідки ОК5 та ОК7, податкові декларації, зарплатні відомості, підтвердження зарахувань від державних органів,

підтвержені доходи членів родини, підтвердження волонтерської діяльності, тощо) або вимагати Клієнта вчинити інші дії, застосовувати ризик-орієнтовані процедури, підходи, для всебічного управління ризиками, в т.ч. фінансового моніторингу та попередження шахрайства, з метою забезпечення прозорості функціонування ринку банківських платіжних послуг, в тому числі у разі укладення та виконання Банком відповідних меморандумів, угод тощо.

#### **14. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ**

У відповідності до вимог Законодавства щодо договору про надання фінансових послуг, Банк надає Банківські послуги на підставі Договору та Заяви-анкети, які містять необхідні умови та положення:

14.1. Договір укладається у письмовій формі: у паперовій формі або у формі електронного документа. До Договору Клієнт може приєднатися, підписавши Заяву-анкету як у паперовій формі, так і у електронній формі. При укладенні Заяви-анкети в електронній формі Сторони можуть використовувати Електронні Підписи. Банк у деяких випадках має право використовувати факсимільне відтворення печатки Банку та аналоги власноручних підписів уповноважених представників Банку за допомогою засобів механічного копіювання, про що вказується у Заяві-анкеті.

14.2. Згідно вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», перед укладенням Договору Банк надає Клієнту в повному об'ємі наступну інформацію: 1) **Інформацію**, яка розміщена у нижньому блоці (футері) на стартовій сторінці Офіційного сайту Банку; 2) інформацію про **Надання платіжних послуг**, яка розміщена в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку («Про банк»/«Загальна інформація»/«Інформаційний стенд»/«Надання платіжних послуг»); 3) інформацію про **Документи щодо надання платіжних послуг**, яка розміщена на Офіційному сайті Банку («Про банк»/«Загальна інформація»/«Документи щодо продуктів Банку»/«Документи щодо надання платіжних послуг»).

14.3. Договір має назву «Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)», яка зазначається у Заяві-анкеті та на самому примірнику Договору. Місцем укладення Договору є м. Київ. Номер та дата укладення Договору визначено номером та датою укладення Сторонами Заяви-анкети.

14.4. Договором не передбачено залучення посередника для надання Банківських послуг.

14.5. Відомості про Банк, як надавача фінансових послуг, визначено у Договорі та у Заяві-анкеті, а відомості про Клієнта, як отримувача фінансових послуг, Сторони визначають у Заяві-анкеті.

14.6. Предмет Договору із зазначенням виду Банківської послуги, що надається відповідно до умов Договору, та умови про Електронну взаємодію Сторін - Сторони визначили у розділі «Предмет Договору» Договору.

14.7. Банківські послуги, що надаються за Договором, не передбачають внесення Клієнтом фінансового засобу, зазначеного у грошовому виразі, у відповідному розмірі, та у певний строк.

14.8. За користування Системою Інтернет-банкінгу Клієнт сплачує Банку Комісійну винагороду Банку у день отримання Банківської послуги за Договором, розмір якої визначається діючими Тарифами Банку. Комісійна винагорода Банку може виражатися у фіксованій сумі та/або у вигляді певного відсотка від суми, визначеної Тарифами Банку. Оплата за отримані Банківські послуги здійснюється безготівково у порядку Договірного списання до згодою та дорученням Клієнта з використанням коштів, якщо вони є доступними Банку на рахунках Клієнта, що відкриті у Банку.

14.9. Строк дії Договору Сторони визначили у Заяві-анкеті та у розділі «Строк дії Договору. Порядок розірвання Договору. Порядок зміни умов Договору та Тарифів Банку» Договору.

14.10. Порядок зміни умов і припинення дії Договору Сторони визначили у Заяві-анкеті та у розділі «Строк дії Договору. Порядок розірвання Договору. Порядок зміни умов Договору та Тарифів Банку» Договору.

14.11. Договір не містить умов щодо обов'язкової необхідності отримання додаткових чи супутніх послуг Банку або третіх осіб, пов'язаних із отриманням Банківської послуги (Додаткових та/або супутніх послуг). Перелік Додаткових та/або супутніх послуг Банку/третіх осіб, а також послуг Банку, що є допоміжними до Платіжних послуг, які Клієнт придбаває під час укладення Заяви-анкети, можуть визначатися Заявою-анкетною та/або Тарифами Банку. Протягом дії Договору Додаткові та/або супутні послуги Банку або третіх осіб, пов'язаних із отриманням Банківської послуги Клієнт може придбавати додатково (за наявності та необхідності).

14.12. Права та обов'язки Сторін, відповідальність Сторін за невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони визначили у Заяві-анкеті та у розділі «Права, обов'язки та відповідальність Сторін» Договору.

14.13. Порядок та умови відмови від Договору Сторони визначили у Заяві-анкеті та у розділі «Строк дії Договору. Порядок розірвання Договору. Порядок зміни умов Договору та Тарифів Банку» Договору.

14.14. Контактні дані Клієнта зазначаються у Заяві-анкеті. Контактні дані Банку (та посередника за наявності) зазначаються у Договорі та у Заяві-анкеті.

14.15. У разі, якщо Договір/Заява-анкета укладається Сторонами у письмовій паперовій формі, примірник Заяви-анкети, Договору, Тарифів Банку Клієнт отримує у дату укладення Заяви-анкети. Публічна частина Договору також надається Клієнту у дату укладення Сторонами Заяви-анкети з використанням контактних даних Клієнта/Пріоритетного Каналу комунікації. У разі, якщо Договір/Заява-анкета укладатиметься Сторонами у письмовій електронній формі, порядок отримання Клієнтом Договору та додатків до нього визначається у Заяві-анкеті. Порядок обміну повідомлення між Сторонами визначено у розділі «Способи комунікації» Договору.

#### **15. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ**

15.1. Договір розміщено в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку та на Офіційному сайті Банку за електронною адресою: [www.otpbank.com.ua](http://www.otpbank.com.ua). Приєднання Клієнта до цього Договору (Публічної частини

Договору) здійснюється шляхом укладання між Банком та Клієнтом Індивідуальної частини Договору (Заяви-анкети).

15.2. Укладенням Договору Клієнт гарантує, що йому зрозумілі і він погоджується з усіма положеннями Договору, Правил та Тарифів Банку, з якими він ознайомився перед укладенням Договору.

15.3. Цей Договір складається з (є невід'ємною частиною Договору):

- Публічної частини Договору, яка розміщена (оприлюднена) на Офіційному сайті Банку та в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку; та
- Індивідуальної частини Договору, що укладена між Банком та Клієнтом у формі Заяви-анкети ;
- Правил надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»;
- Тарифів Банку.

15.4. **Зміна назви Договору.** Сторони домовилися по зміну назви Договору. Назва Договору у період з 26.06.2017р. до 18.01.2020 року: Договір про надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи ОТР SMART (публічний); назва Договору у період з 19.01.2020р. до 22.11.2020р.: Договір про дистанційне обслуговування засобами Системи ОТР SMART та електронну взаємодію (публічний); назва Договору у період з 23.11.2020р. по теперішній час: **Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)**. Усі права та обов'язки, що були набуті Сторонами під час укладення Договору та протягом змін назв Договору, продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору з новою назвою. У разі посилання на стару назву Договору у підписаних між Сторонами договорах, Заявах-анкетах/Заявах, Сторони вважатимуть цей «Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)».

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ  
СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ «ОТП BANK UA»**

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.**

**Активні операції (транзакції)** – операції в Системі Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA», що пов'язані зі зміною балансу рахунку (наприклад: грошові перекази).

**Автентифікація** – процедура перевірки відповідності Логіна Клієнта (Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта), його хешованого Статичного з відповідниками на стороні сервера ОТП BANK UA. Автентифікація Клієнта проводиться Банком для встановлення його належності до конкретного клієнта та його облікового запису з метою подальшого надання цьому Клієнту доступу до Системи Інтернет-банкінгу «ОТП BANK UA» Автентифікація може здійснюватись з використанням SMS/Push-повідомлення/телефонного дзвінка/біометричних даних Клієнта.

**Авторизація Платіжною системою** – процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням Платіжної картки.

**Агрегатор** – компанія, що працює на ринку мобільних та сервісних платежів, а також має укладені договори з окремими провайдерами послуг та з операторами зв'язку (надалі – Компанії-провайдери) з метою організації централізованого процесу доставки та оплати рахунків цих Компаній-провайдерів їх клієнтами.

**Банк** – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОТП БАНК».

**Банківський день** – частина робочого дня, протягом якої Банк відкритий для обслуговування клієнтів з понеділка по п'ятницю, за виключенням вихідних та святкових днів, крім випадків перенесення робочих днів на інші дні/вихідні дні.

**Банківська послуга** - всі та/або будь-яка з послуг/дій Банку, яка замовлена Клієнтом та надається Банком Клієнту на підставі Договору та Заяви-анкети, відповідно до умов Законодавства.

**Боргові зобов'язання** – зобов'язання Клієнта перед Банком щодо сплати Банку винагороди за використання Системи ОТП BANK UA, а також будь-яких інших платежів передбачених Тарифами.

**Генеральний договір про надання інвестиційних послуг** – договір на підставі якого Банк, як інвестиційна фірма, надає інвестиційні послуги та/або здійснює дії чи надання послуг, пов'язаних з відповідними інвестиційними послугами та надає інші послуги, договір укладений між Банком та Клієнтом (у тому числі за дорученням Клієнта), розміщений на Офіційному сайті Банку.

**Довірена особа Клієнта** – представник Клієнта за довіреністю.

**Держатель Картки** – фізична особа та/або фізична особа-підприємець, яка на законних підставах використовує електронний платіжний засіб для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в Банку або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного електронного платіжного засобу.

**Довідковий центр (ДЦ)** – це підрозділ, який здійснює інформаційну підтримку клієнтів Банку та продаж окремих банківських продуктів. Контактні телефони ДЦ зазначені на Офіційному сайті Банку.

**Договір** – Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний), розміщений на Офіційному сайті Банку. Договір між Банком та Клієнтом укладається шляхом підписання Заяви-анкети.

**Договір банківського рахунку** – публічний договір, на підставі якого Банк відкриває на ім'я Клієнта будь-який рахунок, укладений між Банком та Клієнтом (у тому числі за дорученням Клієнта), розміщений на Офіційному сайті Банку.

**Договір про видачу картки** – публічний договір на підставі якого Банк відкриває поточний (картковий) рахунок Клієнту та надає інші послуги, укладений між Банком та Клієнтом (у тому числі за дорученням Клієнта), розміщений [на Офіційному сайті Банку](#).

**Договір про обслуговування рахунку у цінних паперах** - договір на підставі якого Банк, як депозитарна установа, відкриває Клієнту рахунок в цінних паперах, веде облік цінних паперів та надає інші послуги, договір укладений між Банком та Клієнтом (у тому числі за дорученням Клієнта), розміщений на Офіційному сайті Банку.

**Додатковий Держатель Картки** - фізична особа (член сім'ї, або інша фізична особа), визначена в Заяві-анкеті/Заяві під час укладення Договору про видачу та обслуговування платіжних карток (публічний) як Додатковий Держатель Картки, якому Клієнт довірив виконувати операції за Картковим рахунком за рахунок частини або всіх коштів (в тому числі Кредиту) на його Картковому рахунку.

**Доручення Клієнта** – довіреність від Клієнта на Банк або Додаткового Держателя Картки у простій письмовій формі, яка імплементована у Заяві-анкеті, з переліком повноважень, визначених у Договорі розділом «ДОРУЧЕННЯ (ДОВІРЕНІСТЬ) КЛІЄНТА», або оформлена окремим документом.

**Динамічний пароль** – 4-значна або 6-значна послідовність цифр, що отримана через SMS/Push-повідомлення або в телефонному дзвінку.

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** - введення Клієнтом Динамічного паролю та/або введення Клієнтом послідовності символів/Автентифікаційних даних, які направляється Банком SMS-повідомленням на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта/Push-повідомленням на Мобільний телефон Клієнта, що прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Простий ЕП Клієнта додаються Клієнтом та однозначно логічно пов'язуються з тими електронними даними, які підписуються Клієнтом та призначені для ідентифікації Клієнта.

**Удосконалений Електронний Підпис Банку (Удосконалений ЕП Банку)** – підпис Банку, отриманий за результатом криптографічного перетворення електронних даних, що підписуються. Удосконалений ЕП Банку дає змогу підтвердити цілісність підписаних електронних даних з боку Банку. Удосконалений ЕП Банку накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

**Законодавство** – чинне законодавство України.

**Заява-анкета** – Заява-анкета про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК», Заява-анкета про надання банківських послуг та/або Заява-анкета про надання банківських послуг (зміна умов користування Банківськими послугами), та/або які Заява-анкета про відмову від отримання Банківської послуги, які є невід’ємною частиною Договору, на підставі якої Банк надає Клієнту Банківські послуги / припиняє надання Клієнту Банківської послуги.

**Інтернет** – всевітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв’язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами;

**Інтернет-банкінг** – отримання банківських послуг шляхом доступу до Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» за допомогою всевітньої інформаційної системи Інтернет, що забезпечується шляхом доступу до системи через мобільний додаток;

**Клієнт** – фізична особа, що уклала Договір з Банком.

**Картковий рахунок** – поточний (картковий) рахунок у відповідній валюті, відкритий у Банку Клієнту, що призначений для клірингу всіх операцій Клієнта з Платіжною картою, а також проведення інших операцій передбачених відповідним договором;

**Кредит** – зобов’язання Банку надати певну суму грошових коштів, яке надано в обмін на зобов’язання боржника щодо повернення заборгованої суми, а також на зобов’язання на сплату процентів та інших зборів з такої суми. Кредит поділяється на споживчий (кредит, що надається Банком Клієнту (споживачеві) у готівковій формі чи на придбання товарів без застави – Cash-, POS-кредит) та Заставний (кредит на купівлю авто, нерухомості тощо під заставу).

**Логін** – унікальний ідентифікатор Клієнта, що відповідає Фінансовому номеру мобільного телефону Клієнта в системах Банку та визначений в Заяві-анкеті. Логін використовується при проходженні процедури Автентифікації.

**НБУ** – Національний банк України.

**Мобільний додаток «ОТР BANK UA»** – це програма для мобільних телефонів з операційною системою iOS / Android, розроблена спеціально для користування Системою Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» без застосування веб-браузера.

**Операційний час** – частина операційного дня Банку або іншої установи–члена Платіжної системи, протягом якої приймаються документи на переказ і документи на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані цим Банком протягом цього ж робочого дня. Тривалість операційного часу встановлюється Банком або іншою установою–членом Платіжної системи самостійно та закріплюється в їх внутрішніх нормативних актах.

**Операційний час Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»** – установлений Банком час, протягом якого приймаються запити Клієнта щодо розпорядження грошовими коштами, що мають бути оброблені, передані та виконані Банком протягом цього ж робочого дня. Операційний час системи може бути змінений Банком в односторонньому порядку з попереднім оповіщенням Клієнта на Офіційному сайті Банку або в Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» щонайменше за день до вступу в дію нового Операційного часу Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA». Операційний час Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» визначений у Тарифах Банку.

**Офіційний сайт Банку** - Офіційний сайт Банку в мережі Інтернет [www.otpbank.com.ua](http://www.otpbank.com.ua).

**Пасивні операції (транзакції)** – операції в Системі ОТР BANK UA, що не пов’язані зі зміною балансу Рахунку (наприклад: побудова виписки, перегляд залишку Рахунку, надсилання інформаційного SMS/Push-повідомлення).

**Платіжна послуга** – всі дії, що пов’язані з: формуванням/здійсненням Рахунків-фактур/платежів від/до Компанії-провайдера; списанням коштів з Рахунку Клієнта; перерахуванням коштів на Транзитний рахунок Банку; перерахуванням коштів за реквізитами Компанії-провайдера; утримання комісій, що пов’язані з цими діями.

**Платіжна картка (Картка)** – електронний платіжний засіб у вигляді пластикової картки (основної чи додаткової), що містить обов’язкові реквізити, визначені Платіжною системою, які ідентифікують Платіжну систему, емітента Платіжної картки, держателя чи довірену особу держателя.

**Платіжна система** – платіжна організація, члени платіжної системи та сукупність відносин, що виникають між ними при проведенні переказу коштів. Проведення переказу коштів є обов’язковою функцією, що має виконувати платіжна система.

**Поточний рахунок** – поточний рахунок у відповідній валюті, що відкривається Банком Клієнту на договірній основі для зберігання коштів та/чи здійснення розрахунково-касових операцій згідно умов відповідного договору та вимог Законодавства.

**Правила** – Правила надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», що складають невід’ємну частину Договору і є обов’язковими для виконання Клієнтом. Банк може змінювати та доповнювати Правила про що Клієнт інформується в порядку передбаченому Договором/Правилами.

**Рахунок (Рахунки)** – Поточний рахунок та/або Картковий рахунок та/або Вкладний (депозитний) рахунок Клієнта, відкритий у Банку.

**Робочий день** – день, що співпадає з Банківським днем.

**Система Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» (Система/Система Інтернет-банкінгу)** – програмно-апаратний комплекс Банку для надання Клієнтам послуг дистанційного обслуговування (автентифікація, доступ до активних і пасивних транзакцій за своїми рахунками та продуктами), а також інших послуг, передбачених Договором та/чи Правилами. Порядок надання Банком послуг визначений Договором та Правилами.

**Статичний пароль** – 4-значна послідовність цифр, унікальний статичний набір символів (цифри), що відомий тільки Клієнту. Статичний пароль необхідний для проходження процедури Автентифікації.

**Тарифи Банку** – перелік тарифів на послуги Банку, який є невід’ємною частиною Договору. Перелік може змінюватися та доповнюватися, про що Клієнт повідомляється в порядку, передбаченому Договором/Правилами.

**Транзитний рахунок** – рахунок Банку, на якому акумулюються кошти, призначені для наступного перерахування до Компаній-провайдерів згідно щоденного реєстру платежів, що отримується від компанії Агрегатора.

**Фінансовий номер мобільного телефону** – номер мобільного телефону Клієнта, який використовується в якості Логіну для входу в Систему ОТР BANK UA, для SMS-автентифікації та/або з метою використання Електронного Підпису, та/або для отримання SMS-повідомлень від Банку, та/або відправлення Клієнтом Банку кодів підтвердження чи іншої текстової інформації, яка необхідна для отримання/надання Банківських послуг за будь-якими договорами, які укладені між Сторонами.

**SMS-повідомлення** – (Short Message Service – служба коротких повідомлень) – технологія, яка дозволяє приймати та передавати короткі текстові повідомлення стільниковим телефоном у GSM-мережі.

**SMS-автентифікація** – направлення Банком за допомогою телефонного зв’язку SMS-повідомлення Клієнту на визначений в Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» Фінансовий номер мобільного телефону, одноразових Динамічних паролів у вигляді 6-значних паролів або унікальних гіперпосилань, що використовуються Клієнтом під час проходження процедури Автентифікації.

**Push-повідомлення** – технологія передачі коротких повідомлень від серверів мобільних додатків на мобільні телефони з операційною системою iOS / Android.

**Push-автентифікація** – направлення Банком за допомогою Push-повідомлення Клієнту на Мобільний телефон з встановленим Мобільним додатком «ОТР BANK UA» та підписаним Клієнтом на отримання Push-повідомлень, одноразових Динамічних паролів, що використовуються Мобільним додатком «ОТР BANK UA» під час проходження Клієнтом процедури Автентифікації.

**Застереження:** Вищевказані терміни можуть використовуватись як в однині, так і в множині. Визначення застосовуються виключно в рамках Додатку №1 до Договору.

## 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. З використанням Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» Банк зобов’язується виконувати дистанційне обслуговування Рахунків Клієнта, а також надавати інші послуги, передбачені Договором та/чи Правилами.

2.2. З метою використання Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» необхідно укласти з Банком Заяву-анкету/Договір (в тому числі Договір, який було укладено під час замовлення послуги OTPrdirekt) та успішно пройти процедуру Автентифікації.

2.3. Зв’язок з Системою Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» цілодобовий, за винятком періодів технічного обслуговування Системи.

## 3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ОТР BANK UA

### 3.1. Операції, що можуть бути здійснені за допомогою Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»

3.1.1. Банк виконує наступні операції ініційовані Клієнтом за допомогою Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»:

#### 3.1.1.1. Операції з Платіжними картками:

##### 3.1.1.1.1. Операції з Платіжними картками доступні Держателю Картки:

- ✓ Оформлення віртуальної картки/укладення Заяви-анкети
- ✓ Оформлення кредитної лінії до картки/укладення Заяви-анкети
- ✓ Замовлення доставки пластикової (фізичної) картки
- ✓ Оформлення додаткової картки
- ✓ Перевипуск картки
- ✓ Оформлення страхування коштів на картці
- ✓ Оформлення (активація) кредитного сервісу «Скибочка»
- ✓ Перегляд деталей та балансу картки
- ✓ Перегляд деталей кредитного сервісу «Скибочка»
- ✓ Зміна кредитного ліміту / ліміту кредитного сервісу «Скибочка»
- ✓ Зміна назви картки
- ✓ Реквізити карткового рахунку та картки (в т.ч cvv2)
- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Отримання квитанцій за проведеними операціями на адресу електронної пошти Клієнта
- ✓ Зміна слова-паролю
- ✓ Активація / блокування картки
- ✓ Встановлення / зміна PIN-коду

- ✓ Зміна добових лімітів по картці
- ✓ Токенізація картки (Apple Pay / Google Pay)
- ✓ Погашення кредитної лінії
- ✓ Дострокове погашення кредитного сервісу «Скибочка»
- ✓ Перекази між власними рахунками
- ✓ Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Переказ в межах Банку по номеру телефону (в національній валюті України)
- ✓ Перекази за межі Банку по Україні (в національній валюті України)
- ✓ Перекази на картки інших банків України
- ✓ Перекази (поповнення) з карток інших банків України
- ✓ Поповнення мобільного телефону
- ✓ Оплата рахунків (послуг)
- ✓ Моніторинг та оплата штрафів за порушення ПДР
- ✓ Підтвердження транзакцій через протокол 3DS 2.0
- ✓ Купівля/продаж/обмін іноземної валюти
- ✓ Оформлення сервісу накопичення
- ✓ Встановлення «улюбленої» картки

#### **3.1.1.1.2. Операції з Платіжними картками/Картковими рахунками, що доступні Додатковому Держателю Картки:**

- ✓ Перегляд деталей та балансу картки
- ✓ Зміна назви картки
- ✓ Реквізити картки (в т.ч cvv2)
- ✓ Історія транзакцій по картці
- ✓ Встановлення слова-паролю
- ✓ Активація / блокування картки
- ✓ Встановлення/зміна PIN-коду
- ✓ Зміна добових лімітів по картці
- ✓ Токенізація картки (Apple Pay / Google Pay)
- ✓ Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Перекази за межі Банку по Україні (в національній валюті України)
- ✓ Перекази на картки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Перекази на картки інших банків України
- ✓ Перекази (поповнення) з карток інших банків України
- ✓ Переказ для погашення власного кредиту
- ✓ Поповнення мобільного телефону
- ✓ Оплата рахунків (послуг)
- ✓ Моніторинг та оплата штрафів за порушення ПДР
- ✓ Встановлення «улюбленої» картки

#### **3.1.1.2. Операції з Поточними рахунками:**

- ✓ Перегляд деталей та балансу рахунку
- ✓ Зміна назви рахунку
- ✓ Отримання реквізитів рахунку
- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Отримання квитанцій за проведеними операціями на адресу електронної пошти Клієнта
- ✓ Перекази між власними рахунками
- ✓ Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Перекази за межі Банку по Україні (в національній валюті України)
- ✓ Купівля/продаж/обмін іноземної валюти

#### **3.1.1.3. Операції з Депозитами:**

- ✓ Оформлення депозиту
- ✓ Перегляд деталей та балансу депозиту
- ✓ Зміна назви депозиту
- ✓ Реквізити депозитного рахунку
- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Поповнення депозиту (з правом поповнення)
- ✓ Часткове зняття коштів ощадного вкладу

- ✓ Перегляд закритих депозитів
- ✓ Управління автопродовження строкового депозиту

#### 3.1.1.4. Операції з Кредитами:

- ✓ Оформлення кредиту готівкою
- ✓ Оформлення рефінансування заборгованості за кредитом
- ✓ Перегляд деталей кредиту
- ✓ Перегляд графіку погашення за кредитом
- ✓ Кредитний гід (помічник по кредиту)
- ✓ Погашення заборгованості за кредитом
- ✓ Перегляд закритих кредитів

#### 3.1.1.5. Операції щодо інвестиційних та депозитарних послуг:

- ✓ Подання замовлення про надання інвестиційної послуги із зазначенням конкретних умов щодо вчинення відповідного правочину
- ✓ Укладення договорів купівлі-продажу цінних паперів
- ✓ Інші операції з фінансовими інструментами, передбачені Генеральним договором про надання інвестиційних послуг або Договором про обслуговування рахунку у цінних паперах
- ✓ Подання розпоряджень на проведення депозитарних операцій
- ✓ Відкриття рахунку в цінних паперах
- ✓ Перегляд стану рахунку в цінних паперах
- ✓ Закриття рахунку в цінних паперах (за наявності технічної можливості)
- ✓ Перегляд історії виплат та відображення графіку майбутніх виплат за цінними паперами

#### 3.1.1.6. Налаштування та інший функціонал:

- ✓ Зміна Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта
- ✓ Зміна адреси електронної пошти Клієнта
- ✓ Налаштування біометричних даних для входу в Систему Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA»
- ✓ Перегляд інформації про відділення та АТМ Банку на мапі
- ✓ Перегляд інформації про партнерські термінали для поповнення карток на мапі
- ✓ Передача персональних даних через Систему BankID НБУ з урахуванням обмежень Законодавства
- ✓ Актуалізація даних фінансового моніторингу та ідентифікаційних даних Клієнта
- ✓ Отримання електронних копій ідентифікаційних документів Клієнта з Мобільного додатку «Дія», з накладеним Дія.Підписом Клієнта
- ✓ Оформлення виписок по Рахункам
- ✓ Надання/перегляд/скасування згод на Доступ до рахунків Клієнта в рамках Відкритого банкінгу
- ✓ Оформлення договорів страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів

#### 3.1.1.7. Операції з Платіжними картками, що використовуються для здійснення підприємницької діяльності Клієнтом, який є фізичною особою-підприємцем доступні Держателю Картки:

- ✓ Перегляд деталей та балансу картки
- ✓ Зміна назви картки
- ✓ Реквізити карткового рахунку та картки (в т.ч cvv2)
- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Отримання квитанцій за проведеними операціями на адресу електронної пошти Клієнта
- ✓ Зміна слова-паролю
- ✓ Активація / блокування картки
- ✓ Встановлення / зміна PIN-коду
- ✓ Зміна добових лімітів по картці
- ✓ Токенізація картки (Apple Pay / Google Pay)
- ✓ Перекази між власними рахунками
- ✓ Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Перекази за межі Банку по Україні з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)

#### 3.1.1.8. Операції з Поточними рахунками, що використовуються для здійснення підприємницької діяльності Клієнтом, який є фізичною особою-підприємцем:

- ✓ Перегляд деталей та балансу рахунку
- ✓ Зміна назви рахунку
- ✓ Отримання реквізитів рахунку

- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Отримання квитанцій за проведеними операціями на адресу електронної пошти Клієнта
- ✓ Перекази між власними рахунками
- ✓ Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)
- ✓ Перекази за межі Банку по Україні з урахуванням обмежень Законодавства (в національній валюті України)

#### 3.1.1.9. Операції з Депозитами Клієнта, який є фізичною особою-підприємцем:

- ✓ Зміна назви ощадного вкладу
- ✓ Реквізити ощадного вкладу
- ✓ Історія транзакцій
- ✓ Поповнення ощадного вкладу
- ✓ Часткове зняття коштів ощадного вкладу

При роботі з Системою Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA» Клієнт зобов'язаний заповнювати всі необхідні реквізити у відповідності до вимог Договору та вимог (запитів) Системи Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA».

### 3.1.2. Мобільний додаток «OTP BANK UA» для телефонів з операційною системою iOS / Android

3.1.2.1. Доступу до Системи Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA» через мобільний додаток можливий за допомогою системи Інтернет.

3.1.2.2. Додаток потрібно скачати за наступним гіперпосиланням (адресою):

[iOS](#)   [Android](#)

### 3.2. Повідомлення

#### 3.2.1. SMS-повідомлення

а) Послуга надсилання SMS-повідомлень доступна будь-якому Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону, який він вказав при укладанні Договору у Заяві-анкеті та який підтримує сервіс SMS-повідомлень.

б) Банк надає можливість отримання SMS-повідомлень на 1 Фінансовий номер мобільного телефону.

в) Вчасна доставка SMS-повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від декількох чинників, таких як: трафік в мережі мобільного зв'язку, місцезнаходження мобільного телефону Клієнта в межах досяжності, у роумінгу, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є оператором мобільного зв'язку, і тому не може гарантувати доставку SMS-повідомлень. Банк докладає всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги SMS-інформування.

Клієнт визнає, що на доставку SMS-повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з мережею мобільного зв'язку, форс-мажорні обставини, включаючи без обмеження втручання в площу покриття мережі. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у провайдера послуг мобільного зв'язку Клієнта.

#### 3.2.2. Push-повідомлення

а) Послуга надсилання Push-повідомлень доступна будь-якому Клієнту на Мобільний телефон з встановленим Мобільним додатком «OTP BANK UA» та підписаним Клієнтом на отримання Push-повідомлень.

б) Банк надає можливість отримання Push-повідомлень на 1 Мобільний телефон Клієнта. При зміні Мобільного телефону Клієнт може підписати новий Мобільний телефон на отримання Push-повідомлень, при цьому інший мобільний телефон буде автоматично відписано від отримання Push-повідомлень.

в) Вчасна доставка Push-повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від декількох чинників, таких як: наявність та якість Інтернету, місцезнаходження мобільного телефону Клієнта в межах досяжності, у роумінгу, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є власником сервісу доставки Push-повідомлень, і тому не може гарантувати доставку Push-повідомлень. Банк докладає всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги Push-повідомлень.

Клієнт визнає, що на доставку Push-повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з Інтернетом, форс-мажорні обставини. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у власників сервісів доставки Push-повідомлень.

### 3.3. Особливості проведення платежів по номеру мобільного телефону

3.3.1. Клієнт має можливість у Системі Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA» обрати улюблену картку (тобто зв'язати власний мобільний номер телефону та власний номер картки) для отримання переказів коштів з карток клієнтів Банку за мобільним номером телефону у Системі Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA».

3.3.2. Клієнт має можливість у Системі Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA» додати улюблену картку до глобального пошуку (тобто додати картку до Visa Alias) для отримання переказів коштів з карток клієнтів інших банків за мобільним номером телефону у Системі Інтернет-банкінгу «OTP BANK UA» та інших системах банківського обслуговування.

3.3.3. Для здійснення переказу коштів на картки клієнтів Банку у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», які обрали улюблену картку (тобто зв'язали власний мобільний номер телефону та власний номер картки), достатньо вказати мобільний номер телефону отримувача.

3.3.4. Для здійснення переказу коштів на картки клієнтів Банку, які додали улюблену картку до глобального пошуку (тобто додали картку до Visa Alias), достатньо вказати мобільний номер телефону отримувача.

3.3.5. Клієнт має можливість у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» видалити улюблену картку (тобто відв'язати власний мобільний номер телефону від власного номеру картки) та/або видалити улюблену картку з глобального пошуку (тобто видалити картку з Visa Alias).

#### **3.4. Проведення інвестиційних та депозитарних операцій**

3.4.1. Сторони домовилися, що умови надання інвестиційних послуг та проведення інвестиційних операцій передбачені **Генеральним договором про надання інвестиційних послуг**, укладеного між Сторонами, на підставі якого Клієнт отримує інвестиційні послуги за допомогою Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

3.4.2. Сторони домовилися, що умови надання депозитарних послуг та проведення депозитарних операцій передбачені **Договором про обслуговування рахунку у цінних паперах**, укладеного між Сторонами, на підставі якого Клієнт відкривав у Банку рахунок в цінних паперах та отримує депозитарні послуги за допомогою Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

3.4.3. Клієнт, у разі здійснення інвестиційних та/або депозитарних операцій засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», заповнює відповідні документи у електронному вигляді. Деякі реквізити таких документів можуть заповнюватися автоматично Системою Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», які Клієнт перевіряє самостійно перед тим, як підтвердити електронні документи в Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

3.4.4. Банк здійснює інвестиційні та/або депозитарні операції засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» за наявності у Банку технічної можливості на здійснення таких операцій та із урахуванням особливостей визначеними **Генеральним договором про надання інвестиційних послуг та/або Договором про обслуговування рахунку у цінних паперах**.

#### **3.5. Операції з іноземною валютою та банківськими металами**

3.5.1. Клієнт може купувати, продавати та обмінювати іноземну валюту/банківські метали (за умови технічної можливості Банку) відповідно до порядку та умов передбачених Договором, Тарифами Банку та згідно із Законодавством.

3.5.2. Для купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/банківських металів Банк, на підставі попередньо наданого Клієнтом у Заяві-анкеті **Доручення Клієнта**, повноваження за яким Сторони визначили у розділі «Доручення (довіреність) Клієнта» Договору, виконує засобами Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» купівлю/продаж/обмін іноземної валюти/банківських металів відповідно до вказаної Клієнтом у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» виду операції та із вказаними Клієнтом типами валют/банківських металів. Розмір комісійної винагороди Банку визначається Тарифами Банку.

3.5.3. Доручення Клієнта виконується за умови (i) достатнього залишку коштів у відповідній валюті/банківських металів на рахунку, необхідного для її виконання, (ii) надання Клієнтом Банку в належній формі пакету документів, що вимагається Договором та/або Законодавством та (iii) дотримання інших вимог, встановлених Законодавством. Доручення Клієнта виконуються Банком відповідно до внутрішніх документів Банку та вимог, встановлених Законодавством. Банк має право відхилити запит Клієнта щодо виконання Банком Доручення Клієнта та на письмове звернення Клієнта надати пояснення щодо підстав відхилення у проведенні запитованої Клієнтом операції у Системі Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

3.5.4. З виписки з Поточного рахунку або з іншого платіжного документа Клієнт отримує інформацію про суму купленої або проданої іноземної валюти/банківських металів (за умови технічної можливості Банку), суму всіх витрат, яку сплатив Клієнт за проведення цих операцій та, виходячи з сум списаних/зарахованих коштів/банківських металів з/на рахунок Клієнта, отримує інформацію про курс, за яким іноземна валюта/банківські метали було обміняно, куплено або продано.

#### **4. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ «ОТР BANK UA»**

4.1. З метою виконання вимог Законодавства щодо функціонування електронних платіжних систем, інших видів розрахунків за допомогою систем дистанційного обслуговування, з метою виключення можливості несанкціонованого доступу до інформації Клієнта, а також для запобігання можливості протиправних та шахрайських дій з боку третіх осіб, Банк обов'язково вимагає від Клієнта проходження процедури Автентифікації. Автентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

4.2. Для входу до Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» Клієнтом використовується Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, Удосконалений ЕП Клієнта, Дія.Підпис Клієнта, Статичний пароль або біометричні дані Клієнта.

##### **4.3. Клієнт зобов'язаний:**

4.3.1. Не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, Статичний пароль;

4.3.2. Не зберігати записаний Статичний пароль;

4.3.3. негайно повідомити Банк про те, що Статичний пароль став відомий третій особі;

4.3.4. Намагатися максимально зменшити випадки використання Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA» у громадських місцях;

4.3.5. Повідомити Негайно Банк про випадки, визначені у розділі «Фінансовий номер мобільного телефону» Договору.

4.3.6. Не розголошувати третім особам будь-яку інформацію, що йому надсилається Банком в рамках Договору, яка зазначена в SMS-повідомленнях/Push-повідомленнях на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон.

4.4. Клієнт зобов'язаний відмовитись від використання Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», якщо він допустив неналежне виконання своїх зобов'язань передбачених Договором та/чи Правилами.

4.5. У випадку, якщо Клієнт забув свій Статичний пароль, що необхідний для проходження процесу Автентифікації, йому необхідно звернутися Довідкового центру Чи скористатися опцією зміни Статичного паролю у Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA».

4.6. Клієнт дозволяє Банку відсилати SMS-повідомлення по каналам мобільного зв'язку на вказаний в Заяві-анкеті Фінансовий номер мобільного телефону та Push-повідомлення на Мобільний телефон, що був підписаний Клієнтом на отримання Push-повідомлень. Всю відповідальність за розголошення даних третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком SMS-повідомлень на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону та Push-повідомлення на Мобільний телефон, що був підписаний Клієнтом на отримання Push-повідомлень, Клієнт бере на себе.

4.7. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці SMS-повідомлень внаслідок виникнення проблем в мережах мобільних операторів та Push-повідомлень внаслідок виникнення проблем в сервісах Apple/Google. В разі виникнення таких проблем Банк докладатиме максимальних зусиль для їх усунення.

## **5. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ**

5.1. При проведенні операцій, що пов'язані з переказами з/на Рахунки, з Клієнта стягується комісія згідно діючих Тарифів Банку.

## **6. ІНШЕ**

6.1. У випадку виникнення розбіжностей між положеннями Договору та Правил, положення Правил підлягають пріоритетному застосуванню.

6.2. Платіжні інструкції/виписки, роздруковані за допомогою Системи Інтернет-банкінгу «ОТР BANK UA», є завантаженими копіями відповідних документів та не є оригіналами.