

Додаток № 46/1 до Розпорядження № 49р від 22.08.2013 року
(в редакції від 18.12.2019 року)

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УНІВЕРСАЛ БАНК»

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням Правління
АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»
Протокол № 50 від 21.12.2019 р.

УМОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКІВ ФІЗИЧНОЇ ОСОБИ

Ці Умови обслуговування Рахунків фізичних осіб, надалі – «Умови», визначають умови надання послуг з відкриття та обслуговування Рахунків фізичних осіб, що уклали з АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УНІВЕРСАЛ БАНК» Договір банківського обслуговування фізичної особи.

1. Визначення термінів

Якщо інше не вказано в Договорі, нижченаведені терміни означають наступне:

- 1.1. **Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням Платіжної картки.
- 1.2. **Банк** – АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».
- 1.3. **Банківський автомат самообслуговування (Банкомат)** – програмно-технічний комплекс, що надає можливість Держателю електронного платіжного засобу здійснити самообслуговування за операціями з одержання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідний Поточний рахунок, одержання інформації щодо стану Поточного рахунку, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.
- 1.4. **Депозитний рахунок (Вкладний рахунок)** – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на договірній основі для зберігання грошових коштів, що передаються Клієнтом в управління на встановлений строк або без зазначення такого строку під визначений процент (дохід) і підлягають поверненню Клієнту відповідно до законодавства України та умов Договору. До Вкладних (депозитних) рахунків також належать пенсійні депозитні рахунки, що відкриваються фізичним особам відповідно до Закону України «Про недержавне пенсійне забезпечення» для накопичення заощаджень на виплату пенсії.
- 1.5. **Вклад** - кошти в готівковій або безготівковій формі у валюті України або в іноземній валюті, які залучені банком від вкладника (або які надійшли для вкладника) на умовах договору банківського вкладу (депозиту), банківського рахунку або шляхом видачі іменного депозитного сертифіката, включаючи нараховані відсотки на такі кошти, відповідно до Закону.
- 1.6. **Виписка** – звіт про операції, здійснені по Рахунку Клієнта за відповідний період часу, та стан Рахунку, який надається Банком Клієнтові та/або його Довіреній особі на його вимогу.
- 1.7. **Держатель електронного платіжного засобу** - фізична особа, 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.
- 1.8. **Довірена особа користувача (Клієнта) електронного платіжного засобу (далі - довірена особа користувача)** - фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати операції з використанням електронного платіжного засобу за рахунком користувача/Клієнта;
- 1.9. **Довірена особа** – фізична особа, уповноважена Клієнтом розпоряджатися Рахунком згідно чинного законодавства України.
- 1.10. **Договір** – Договір банківського обслуговування фізичної особи, укладений між Клієнтом і Банком.
- 1.11. **Дистанційне розпорядження** – розпорядження Банку виконати певну операцію, яке передається Клієнтом та/або його Довіреною особою за погодженням з Банком каналом доступу, без відвідування Клієнтом та/або його Довіреною особою Банку.
- 1.12. **Дистанційне обслуговування** – комплекс інформаційних послуг та здійснення операцій за Рахунками Клієнта на підставі Дистанційних розпоряджень Клієнта та/або його Довіреної особи.
- 1.13. **Електронний платіжний засіб** - платіжний інструмент, який надає його держателю можливість за допомогою платіжного пристрою отримати інформацію про належні держателю кошти та ініціювати їх переказ.
- 1.14. **Електронний підпис (ЕП)** - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Клієнти-фізичні особи для здійснення електронного документообігу використовують Простий електронний підпис та Удосконалений електронний підпис.
- 1.15. **Електронний документ** – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, захищений ЕП та/або Додатковими засобами захисту та представлений у форматі, придатному для відповідних програмних ресурсів, за допомогою яких створюється Електронний документ; може бути сформований, переданий, збережений і відтворений електронними засобами у візуальну форму чи на папері. Електронний документ має однакову юридичну силу з паперовим документом
- 1.16. **Закон FATCA** - Закон Сполучених Штатів Америки «Про податкові вимоги до іноземних рахунків», дата набрання чинності: 01.07.2014р. , який спрямований на запобігання легалізації злочинних доходів та визначає обов'язкові для всіх установ, що є учасниками, в тому числі для Банку, дії та процедури щодо:
 - проведення ідентифікації нових та існуючих Клієнтів Банку з метою виявлення Податкових резидентів США відповідно до Закону FATCA;
 - подання звітності до Податкової служби США;
 - розкриття інформації, наданої Клієнтом відповідно до заповненої ним згідно з вимогами Податкової служби США форми «W-9», у випадках, передбачених Законом FATCA;
 - утримання «штрафного» податку в розмірі 30% від суми переказів Клієнтів, які не надали необхідної інформації та/або документів, які Клієнт зобов'язаний надати відповідно до Закону FATCA, з наступним переказом таких сум до Податкової служби США.
- 1.17. **Заява-підтвердження про відкриття поточного рахунку фізичної особи** (Заява про приєднання до публічної пропозиції укладення договору банківського обслуговування фізичної особи, Заява-підтвердження про відкриття поточного рахунку, випуск платіжної карти і супутніх послуг в рамках пакету послуг «назва пакету послуг») – документ, згідно якого Банк відкриває Поточний та/або Ощадний рахунок Клієнту і який разом із Договором підтверджує відкриття Банком такого рахунку. Заява-підтвердження складається в двох екземплярах і підписується обома Сторонами (Клієнтом та Банком), по одному для кожної Сторони та є невід'ємною частиною Договору.
- 1.18. **Заява-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи** – документ, згідно якого Банк приймає кошти Клієнта для розміщення на Депозиті і який разом із Договором підтверджує розміщення Депозиту. Заява-підтвердження має бути підписана Клієнтом та надана Банку в установленому Договором порядку. Заява-підтвердження складається за формою Банку та містить інформацію про суму, валюту, строк розміщення Депозиту, розмір і порядок сплати процентів, інші умови розміщення Депозиту, і є невід'ємною частиною Договору.
- 1.19. **Клієнт** – фізична особа, що користується послугами Банку.
- 1.20. **Контакт-центр, Центр клієнтської підтримки** – управління підтримки продажів продуктів, яке здійснює інформаційне обслуговування Клієнтів Банку, що надає послугу Телефонний Банкінг Клієнтам Банку та/або їх Довіреним особам.
- 1.21. **Логін** – ідентифікатор користувача в системі Інтернет-банкінг
- 1.22. **Ліміти Банку** – документ, затверджений в установленому Банком порядку, що передбачає допустимі розміри здійснення Клієнтом та/або його Довіреною особою певних операцій за Рахунками, що застосовуються при обслуговуванні таких Рахунків та встановлюються Банком згідно внутрішнього порядку і які розміщено на офіційному сайті Банку за посиланням: <https://www.universalbank.com.ua>.
- 1.23. **Назва операції Телефонного Банкінгу** - назва операції, яку бажає виконати Клієнт та/або його Довірена особа, згідно Додатку №1 до цих Умов. Називається Клієнтом та/або його Довіреною особою при передачі Дистанційних розпоряджень через Телефонний Банкінг
- 1.24. **НБУ** – Національний банк України.
- 1.25. **Неактивний рахунок** – Рахунок, на якому протягом 1 року відсутні зарахування коштів, зняття готівки, безготівкова оплата товарів та послуг, безготівкове перерахування коштів.
- 1.26. **Неналежний платник** - особа, з рахунку якої помилково або неправомірно переказана сума коштів;

- 1.27. **Операційний день** – частина робочого дня Банку, протягом якої приймаються від Клієнтів документи на переказ і документи на відкликання та можливо, за наявності технічної можливості, здійснити їх обробку, передачу та виконання. Тривалість Операційного дня встановлюється Банком самостійно та закріплюється в його внутрішніх документах.
- 1.28. **Операційний час** – частина Операційного дня Банку, протягом якої приймаються документи на переказ і документи на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані Банком протягом цього ж робочого дня. Тривалість Операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється в його внутрішніх документах.
- 1.29. **Ощадний рахунок** – поточний рахунок, з режимом використання, визначеним Договором.
- 1.30. **ПІН-код електронного платіжного засобу – платіжної картки** – чотиризначний цифровий код, пов'язаний з електронним платіжним засобом, який відомий тільки законному Держателю електронного платіжного засобу і використовується для ідентифікації Держателя Платіжної картки при здійсненні операцій з використанням Платіжної картки в Банкоматах та інших електронних пристроях.
- 1.31. **Платіжна картка** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунку платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених Договором;
- 1.32. **Платіжне доручення** - розрахунковий документ, який містить доручення платника банку, здійснити переказ визначеної в ньому суми коштів зі свого рахунка на рахунок отримувача;
- 1.33. **Платіжний інструмент** - засіб певної форми на паперовому, електронному чи іншому носії інформації, який використовується для ініціювання переказів. До платіжних інструментів належать документи на переказ та електронні платіжні засоби;
- 1.34. **Платіжний термінал** – електронний пристрій, призначений для ініціювання переказу з рахунка, в тому числі видачі готівки, отримання довідкової інформації і друкування документа за операцією із застосуванням спеціального платіжного засобу (Платіжної картки).
- 1.35. **Платник** - особа, з рахунку якої ініціюється переказ коштів або яка ініціює переказ шляхом подання/формування документа на переказ готівки разом із відповідною сумою коштів.
- 1.36. **Постійно діюче розпорядження (ПДР)** – платіжне розпорядження з визначеною сумою, датою платежу, що виконується періодично з рахунку, по якому Банк надає таку послугу, і за умови надання Банку Клієнтом та/або його Довіреною особою відповідної заяви або Дистанційного розпорядження.
- 1.37. **Поточний рахунок** – поточний рахунок, відкритий Банком Клієнту за Договором, для зберігання коштів і здійснення розрахунково-касових операцій за допомогою платіжних інструментів відповідно до умов Договору, а також вимог чинного законодавства України.
- 1.38. **Простий електронний підпис (ЕП)** - вид ЕП, крім кваліфікованого ЕП, удосконаленого ЕП, ЕП Національного банку, з використанням технології, визначеної Банком.
- 1.39. **Процесинг** – діяльність, яка включає виконання за операціями з платіжними інструментами авторизації, моніторингу, збору, оброблення та зберігання інформації, а також надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків у платіжній системі.
- 1.40. **Процесингова установа** - юридична особа, що здійснює процесинг.
- 1.41. **Рахунок** – будь-який рахунок Клієнта, відкритий в рамках Договору.
- 1.42. **Сліп** – паперовий документ, який підтверджує здійснення операції з використанням Платіжної картки, містить дані щодо цієї операції та реквізити Платіжної картки.
- 1.43. **Слово-пароль** – секретний набір цифр чи секретне слово, яке встановлюється Клієнтом та/або його Довіреною особою у документі, встановленому Банком.
- 1.44. **Сервіс «Інтернет Банкінг» (Інтернет банкінг)** – програмне забезпечення Банку, що надає можливість Клієнту здійснювати управління Рахунками та здійснювати інші юридично значущі, передбачені Договором дії, через мережу Інтернет.
- 1.45. **СМС - інформування** - Сервіс Банку, що надає можливість Клієнту отримувати звіт по операції, здійсненій по Рахунку Клієнта та стан Рахунку, який надається Банком Клієнтові у вигляді СМС – повідомлення.
- 1.46. **Спірні транзакції** – транзакції, здійснення яких оскаржується Клієнтом та/або його Довіреною особою згідно з процедурою, встановленою правилами відповідної Платіжної системи та внутрішніми нормативними документами Банку.
- 1.47. **Тарифи Банку** – документ, затверджений у встановленому Банком порядку, що передбачає розмір платежів, комісій, процентних ставок Банку, умов дострокового повернення Депозитів, що застосовуються при обслуговуванні Поточних рахунків та Депозитів Клієнта, що є невід'ємним додатком до Договору і які розміщено на офіційному сайті Банку за посиланням: <https://www.universalbank.com.ua>.
- 1.48. **Тіпін Код послуги Телефонного Банкінгу** – чотиризначний цифровий код Клієнта та/або його Довіреної особи, який відомий тільки йому і використовується Клієнтом як частина ідентифікації Клієнта при отриманні інформації або передачі Дистанційних розпоряджень через Телефонний Банкінг.
- 1.49. **Телефонний банкінг** – встановлений між Клієнтом та Банком порядок здійснення Клієнтом юридично значущих, передбачених Договором, дій засобами телефонного зв'язку.
- 1.50. **Умови** – ці Умови обслуговування Рахунків фізичної особи, що є невід'ємною частиною Договору.
- 1.51. **Фінансовий номер** - номер мобільного телефону, доступ до якого (відповідної SIM-карти) має виключно Клієнт, що зазначається Клієнтом при первинній реєстрації. Фінансовий номер в подальшому використовується Банком для встановлення особи Клієнта та надання сервісів передбачених Договором.
- 1.52. **Хеш-функція** – функція, що перетворює вхідні дані будь-якого (як правило великого) розміру в дані фіксованого розміру.
- 1.53. **Чат-бот** - програмний сервіс дистанційного обслуговування, що надає можливість Клієнту здійснювати передбачені Договором операції, через мережу Інтернет в авторизованій зоні @UniversalBank_Bot месенджера Telegram.
- 1.54. **Чек платіжного термінала/Банкомата** – чек встановленого зразка, який автоматично друкується Платіжним терміналом та/або Банкоматом при проведенні операції з використанням Платіжної картки.
- 1.55. **ОТР (one time password)** – одноразовий цифровий пароль, що надсилається Банком на персональний номер мобільного телефону фізичної особи (шляхом направлення SMS-повідомлення) з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо.
- 1.56. **IRS (Internal Revenue Service)** – Податкова служба США.
- 1.57. **IVR** – система інтерактивної голосової відповіді, що в автоматичному режимі надає доступ до послуг Телефонного Банкінгу згідно Додатку №1 до Договору. Отримання цих послуг можливе лише за умови використання телефону у тоновому режимі.
- Інші терміни, що застосовуються в Договорі, мають значення і зміст відповідно до чинного законодавства України.

2. Предмет Договору

- 2.1. Відповідно до вимог чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів НБУ, та на умовах Договору Банк може відкрити Клієнту, у встановленому Договором порядку, наступні Рахунки:
 - 2.1.1. Поточні рахунки в національній валюті України та іноземних валютах.
 - 2.1.2. Ощадні рахунки в національній валюті та іноземних валютах
 - 2.1.3. Депозитні рахунки в національній валюті України та іноземних валютах.
- 2.2. У випадку відкриття Рахунків Банк приймає і зараховує на Рахунки грошові кошти, що йому надходять, виконує розпорядження Клієнта про перерахування і видачу відповідних сум з Рахунків та проводить інші операції за Рахунками відповідно до вимог чинного законодавства України та/або умов Договору, а Клієнт користується послугами Банку та сплачує їх вартість згідно умов Договору та Тарифів Банку.
- 2.3. Умови відкриття Рахунків та особливості їх функціонування передбачаються чинним законодавством України та Договором.
- 2.4. Перелік іноземних валют, в яких Банк відкриває Рахунки, затверджується Банком відповідно до його внутрішніх процедур.
- 2.5. Підставою для відкриття Поточного Рахунку та підтвердження його відкриття є Договір та Заява-підтвердження про відкриття поточного рахунку фізичної особи.
- 2.6. Підставою для відкриття Депозитного рахунку і підтвердження його відкриття є Договір та Заява-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи.
- 2.7. Клієнт має право користуватись Рахунками з використанням або без використання Платіжної картки. Про бажання використовувати Платіжну картку до Рахунку Клієнт вказує у відповідній заяві.
- 2.8. Розрахунково-касове обслуговування Клієнта за Договором здійснюється з використанням розрахункових документів, а саме: платіжних доручень, що передбачені Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та нормативно-правовими актами Національного банку України.
- 2.9. Банк може списати грошові кошти з Рахунку Клієнта на підставі розпорядження Клієнта. Грошові кошти можуть бути списані з Рахунку Клієнта без його розпорядження та у порядку встановленому чинним законодавством України або Договором. Банк не має права визначати та контролювати напрями використання грошових коштів Клієнта та встановлювати інші, не передбачені Договором або чинним законодавством України, обмеження його права розпоряджатися грошовими коштами на власний розсуд.
- 2.10. Розрахункові документи, які надійшли до Банку протягом операційного часу, Банк виконує в день їх надходження згідно умов Договору. Розрахункові документи, які надійшли після операційного часу, Банк виконує наступного робочого дня згідно умов Договору. Розрахункові документи по яких дата виконання припадає на вихідний, святковий або неробочий день, виконуються першого робочого дня наступного за таким вихідним, святковим, неробочим днем.
- 2.11. Банк здійснює платежі з рахунків Клієнта в межах залишків коштів на цих Рахунках, за виключенням випадків, передбачених Договором. До настання дати валютування, що зазначена в електронному розрахунковому документі, Банк зараховує переказані кошти на відповідний Рахунок і не пізніше наступного робочого дня повідомляє Клієнта про надходження на його адресу коштів та дату їх валютування.
- 2.12. У разі відкриття Рахунку Клієнтом, щодо якого існує публічне обтяження рухомого майна, накладене державним виконавцем, приватним виконавцем, Банк зупиняє видаткові операції з такого Рахунку на суму обтяження та повідомляє державному виконавцеві, приватному виконавцеві про відкриття рахунку. Відновлення видаткових операцій на Рахунках такого Клієнта здійснюється у разі, якщо державний виконавець, приватний виконавець не повідомив про прийняте рішення у встановлений строк, перебіг якого починається з дати, зазначеної у відмітці про отримання державним виконавцем, приватним виконавцем повідомлення, шляхом надання відповідного повідомлення, що має бути надано Клієнтом державному виконавцю, приватному виконавцю. Повідомлення про відкриття поточного рахунку вручається державному виконавцеві, приватному виконавцеві Клієнтом, який зобов'язаний подати до Банку документи, що підтверджують отримання державним виконавцем, приватним виконавцем такого повідомлення.
- 2.13. Банк повертає Клієнту оформлені ним розрахункові документи та супровідні документи, відповідно до умов Договору у день їх надходження, вказуючи на зворотному боці причину повернення документа без виконання (з обов'язковим посиланням на статтю закону України, відповідно до якої розрахунковий документ не може бути виконано, або/та главу/пункт нормативно-правового акта Національного банку, який порушено) та зазначає дату його повернення.

3. Укладення Договору

- 3.1. Договір між Клієнтом і Банком укладається в письмовій формі і підписується обома Сторонами в порядку передбаченому Договором. Договір може укладатися на невизначений строк.
- 3.2. Банк залишає за собою право відмовити Клієнту в укладенні Договору без пояснення причин у разі неможливості надання Банком відповідної послуги.
- 3.3. Умови Договору можуть бути змінені та/або доповнені в порядку передбаченому Договором.
- 3.4. Банк повідомляє Клієнта, що Банк включений до Списку іноземних фінансових установ, які здійснюють співробітництво з Податковою службою США з відповідною реєстрацією Банку в IRS.
З метою належного виконання вимог Закону FATCA, Клієнт при укладенні та підписанні Договору, надає Банку необхідну інформацію, гарантує достовірність такої інформації та документів, що ним надаються, а також зобов'язується належним чином дотримуватися всіх положень Договору, в тому числі, - щодо надання інформації та документів, передбачених Договором.
Клієнт гарантує, що він та/або його Довірені особи не є податковими резидентами США (якщо Клієнтом та/або Довіреною особою не було/не буде надано до Банку іншої інформації разом із заповненою відповідно до вимог IRS формою «W-9» із зазначенням податкового номеру платника податків США Клієнта та/або Довіреної особи).

4. Довірені особи.

- 4.1. Клієнт може призначити одну або більше Довірених осіб для розпорядження одним або кількома Рахунками Клієнта шляхом оформлення довіреності.
- 4.2. Довірена особа може бути призначена Клієнтом на підставі довіреності оформленої:
 - 4.2.1. у відділенні Банку - в письмовій формі, встановленій Банком, в присутності уповноваженого працівника Банку, Клієнта та Довіреної особи.
 - 4.2.2. поза Банком – в письмовій формі, що посвідчена нотаріусом.
- 4.3. Довірена особа, призначена Клієнтом у відділенні Банку у письмовій формі, встановленій Банком, може розпоряджатися Рахунками Клієнта, до яких вона призначена, на рівні з Клієнтом за виключенням наступного:
 - 4.3.1. відкривати будь-які Рахунки за Договором Клієнта;
 - 4.3.2. закривати Поточні, Ощадні рахунки та Депозитні рахунки за Договором Клієнта;

- 4.3.3. робити розпорядження Банку щодо коштів, що належать Клієнту на випадок його смерті;
- 4.3.4. призначати або відкликати повноваження інших Довіrenих осіб;
- 4.4. Якщо Клієнт бажає надати Довіреній особі можливість здійснювати доступ до Рахунків Клієнта за допомогою Телефонного Банкінгу та/або Інтернет Банкінгу, довіреність на розпорядження відповідними Рахунками Клієнта має бути оформлена виключно у відповідності з п. 4.2.2 Договору. Використання Платіжної картки за довіреністю не допускається, крім випадку емісії додаткової Платіжної картки для довіреної особи.
- 4.5. Клієнт несе повну відповідальність за дії Довіrenих осіб.
- 4.6. Повноваження Довіреної особи, які впливають з довіреності, припиняються в разі отримання Банком інформації про факт смерті Клієнта.

5. Депозитні рахунки

- 5.1. Інформація про строки, на які Банк приймає Депозити, процентні ставки, мінімальні суми Депозитів, можливість дострокового повернення Депозиту на вимогу Клієнта до спливу строку на який розміщено Депозит, та умови дострокового повернення Депозитів (за наявності права вкладника на дострокове повернення строкового Депозиту) містяться у Тарифах Банку та Заяві-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи.
- 5.2. Банк відкриває Депозитні рахунки на підставі Заяви-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи за умови попереднього укладення Договору. Клієнт може подати підписану заяву безпосередньо у відділенні Банку або через канали дистанційного обслуговування, такі як Чат-бот або іншим способом, визначеним Банком. У випадку, якщо заяву було зроблено не в Операційний день, Депозитний рахунок відкривається в перший наступний Операційний день.
- 5.3. Депозитний рахунок відкривається з дати отримання Банком відповідної заяви та безготівкового перерахування коштів з Поточного рахунку Клієнта, відкритого у Банку, вказаного Клієнтом в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи, якщо інше не передбачене Договором.
- 5.4. Протягом строку дії Депозиту Клієнт має право достроково зняти з Депозитного рахунку частину або всі кошти виключно у випадках, якщо це передбачено умовами Заяви-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи. В такому випадку:
 - 5.4.1. Клієнт зобов'язаний повідомити Банк про наміри дострокового зняття Депозиту (всієї суми або його частини) шляхом подання відповідної заяви до Банку у довільній письмовій формі не пізніше ніж за 2 (два) Операційних днів до дати бажаного дострокового повернення Депозиту (всієї суми або його частини).
 - 5.4.2. Банк здійснює перерахунок процентів на суму, що знімається достроково, згідно чинного законодавства України та Тарифів Банку, якщо інше не передбачене умовами Договору та/або Заявою-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи.
- 5.5. Повернення коштів з Депозитного рахунку здійснюється Банком шляхом безготівкового перерахування на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний Клієнтом у відповідній Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи, якщо інше не передбачено Договором.
- 5.6. У випадку, якщо відповідно до умов Договору та Заяви-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи передбачена можливість поповнення Депозитного рахунку (поповнення Вкладу), таке поповнення Депозитного рахунку може здійснюватись усіма не забороненими законом та Договором способами, шляхом переказу коштів на Вкладний (депозитний) рахунок з дотриманням обмежень, в т.ч. обмежень сумою поповнення, передбачених Заявою-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи та/або Тарифами Банку.
- 5.7. Якщо сума коштів, що залишається на Депозитному рахунку після дострокового зняття частини коштів, менша, ніж мінімальна сума, необхідна для відкриття такого Депозитного рахунку, як вказано в Тарифах Банку, дійсних на дату розміщення Депозиту та/або в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту, Банк здійснює перерахунок процентів на всю суму Депозиту, згідно Тарифів Банку, дійсних на дату розміщення такого Депозиту, повертає суму Депозиту та нарахованих на неї процентів на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту) та закриває Депозитний рахунок.
- 5.8. Якщо направлена на поповнення Депозитного рахунку сума при її зарахуванні на Депозитний рахунок спричинить перевищення встановленого Договором максимального розміру Депозиту Банк має право в односторонньому порядку збільшити встановлену Договором максимально допустиму суму Депозиту або відмовити в зарахуванні відповідних коштів на Депозитний рахунок.
- 5.9. Депозит може бути розміщений на умовах автоматичного продовження строку його розміщення або без автоматичного продовження строку його розміщення Депозиту, як вказано Клієнтом в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту).
- 5.10. Клієнт може змінити параметри розміщення Депозиту (а саме: змінити номери Поточних рахунків, на які повертається сума Депозиту та/або здійснюється виплата процентів, встановити, змінити строк розміщення Депозиту) тільки за умови надання до Банку письмової заяви Заяви-підтвердження на зміну параметрів депозиту фізичної особи за формою Банку.
- 5.11. Клієнт може встановити або скасувати автоматичне продовження строку розміщення Депозиту за умови надання до Банку письмової Заяви-підтвердження на зміну параметрів депозиту фізичної особи за формою Банку в т.ч. засобами Чат-бот або Телефонного банкінгу звернувшись до Центру клієнтської підтримки Банку за умови проходження встановленої Договором процедури ідентифікації клієнта.
- 5.12. Заява-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи та/або Заява-підтвердження на зміну параметрів депозиту фізичної особи вважається належним чином оформленою Клієнтом та такою, що підлягає виконанню Банком, якщо така заява надана за формою, встановленою Банком.
- 5.13. В день закінчення строку Депозиту доступні наступні опції:
 - 5.13.1. Подовження строку Депозиту з виплатою процентів:
 - нараховані проценти перераховуються на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту),
 - строк розміщення коштів на Депозитному рахунку (сума Депозиту) продовжується на той же строк (кількість днів), на передбачених Договором умовах та із застосуванням Тарифів Банку, дійсних на дату продовження строку розміщення Депозиту. При продовженні строку розміщення Депозиту процентна ставка за Депозитом встановлюється у розмірі зазначеному в Тарифах банку, дійсних на дату продовження строку розміщення Депозиту.
 - 5.13.2. Подовження строку Депозиту з капіталізацією процентів:
 - нараховані проценти перераховуються на Депозитний рахунок,
 - кошти з Депозитного рахунку (сума Депозиту і нараховані проценти) знову розміщуються на Депозитному рахунку на той же строк (кількість днів), на передбачених Договором умовах та із застосуванням Тарифів Банку, дійсних на дату продовження строку розміщення Депозиту. При продовженні строку розміщення Депозиту процентна ставка за Депозитом встановлюється у розмірі зазначеному в Тарифах банку, дійсних на дату продовження строку розміщення Депозиту.
 - 5.13.3. Закриття Депозиту без автоматичного подовження строку:
 - нараховані проценти перераховуються на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту),

- сума Депозиту повертається на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний в його Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту).
- 5.14. Клієнт може надати розпорядження щодо строкового повернення Депозиту або щодо встановлення/скасування умови автоматичного подовження строку Депозиту не пізніше ніж за 1 (один) Операційний день до дати закінчення строку Депозиту.
- 5.15. У випадку, якщо дата закінчення строку Депозиту випадає на неопераційний день, строк дії Депозиту закінчується в перший наступний Операційний день.
- 5.16. Банк залишає за собою право відмовити Клієнту у продовженні строку Депозиту у випадку, якщо на дату закінчення строку Депозиту Банк не пропонує Клієнтам даний вид Депозитів.

6. Права та обов'язки Сторін.

- 6.1. Клієнт має право:
 - 6.1.1. самостійно розпоряджатися грошовими коштами, що обліковуються на його Рахунках на умовах, встановлених діючим законодавством та Договором;
 - 6.1.2. подавати до Банку розрахункові документи як на паперових носіях, так і у вигляді електронних розрахункових документів, використовуючи системи дистанційного обслуговування в т.ч. «Інтернет-Банкінг». Документ на переказ коштів, оформлений в електронному вигляді, має однакову юридичну силу з документом, оформленим на паперовому носії. Подання документу в електронному вигляді на переказ коштів здійснюється за допомогою системи дистанційного обслуговування «Інтернет-Банкінг». Документи, оформлені в електронному вигляді на переказ коштів, приймаються протягом операційного дня та обробляються банком лише за умови коректного заповнення Клієнтом всіх необхідних реквізитів таких документів та при підтвердженні їх електронним підписом;
 - 6.1.3. одержувати виплати з Рахунку у паперовій чи електронній формі згідно положень Договору.
- 6.2. Клієнт зобов'язується:
 - 6.2.1. не використовувати Рахунки для здійснення підприємницької діяльності та незалежної професійної діяльності;
 - 6.2.2. дотримуватися вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та Договору;
 - 6.2.3. своєчасно здійснювати оплату за виконані Банком операції за Рахунками та надані послуги;
 - 6.2.4. надавати інформацію та документи, які вотребує Банк з метою виконання вимог законодавства щодо ідентифікації Клієнта;
 - 6.2.5. письмово повідомити Банк про наявність або відсутність у Клієнта статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність;
 - 6.2.6. у разі зміни місця проживання Клієнта - в місячний строк з дня державної реєстрації таких змін надати Банку документи/копії документів, що підтверджують державну реєстрацію зміни місця проживання Клієнта;
 - 6.2.7. повідомити Банк про будь-які зміни в його/її персональних або контактних даних, наданих Банку;
 - 6.2.8. надати до Банку документи, що підтверджують отримання державним виконавцем, приватним виконавцем повідомлення про відкриття нового рахунку Клієнту, щодо якого в Банку є публічне обтяження рухомого майна;
 - 6.2.9. забезпечити надання на вимогу Банку інформації та документів щодо власного податкового статусу та податкового статусу Довірених осіб, заповнених/оформлених відповідно до вимог Податкової служби США за формами W -8 або W-9;
 - 6.2.10. забезпечити негайне надання до Банку інформації про зміну свого податкового статусу та податкового статусу Довірених осіб. У випадку набуття Клієнтом та/або Довіреною особою статусу податкового резидента США, такий Клієнт та/або Довірена особа зобов'язані негайно надати до Банку форму W-9 із зазначенням ідентифікаційного номера платника податків США.
- 6.3. Банк має право:
 - 6.3.1. використовувати грошові кошти на Рахунках Клієнта, гарантуючи його право безперешкодно розпоряджатися цими коштами;
 - 6.3.2. відмовити у виконанні розрахункових та/або касових документів, якщо:
 - а) запитовані Клієнтом послуги/операції не передбачені Тарифами Банку або у Банку відсутні технічні можливості щодо їх надання/проведення; та/або
 - б) на Рахунок Клієнта не вистачає коштів для виконання розрахункових та/або касових документів та/або вони неналежним чином оформлені, тобто не відповідають вимогам, визначеним законодавством України та/або Банком; та/або підписи або ідентифікаційні номери/реєстраційні номери облікових карток Клієнта на таких документах не відповідають зразкам підписів або ідентифікаційним номерам/реєстраційним номерам облікових карток, що зберігаються у справах Банка та/або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.
 - 6.3.3. у випадках, передбачених чинним законодавством України та/або Договором, затримати суму переказу на строк, визначений законодавством України для встановлення належного отримувача цих коштів;
 - 6.3.4. відмовити в здійсненні/забезпеченні розрахункових та/або касових операцій Клієнта у випадках, передбачених Договором, та/або за наявності фактів, що свідчать про порушення Клієнтом законодавства України, банківських правил оформлення платіжних інструментів та/або у випадку виникнення сумнівів у дійсності розрахункових та/або касових документів та законності проведення операцій, що підлягають 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 у разі ненадання Клієнтом вотребуваних Банком документів або відомостей, необхідних для з'ясування особи, суті діяльності, фінансового стану Клієнта, або навмисного надання неправдивих відомостей про себе;
 - 6.3.5. у випадку, якщо Клієнт чи Довірена особа не надали Банку інформацію та/або документи, надання яких необхідне відповідно до Закону FATCA та/або Договору, або – було виявлено недостовірність наданої Клієнтом інформації про те, що Клієнт та/або Довірена особа не є податковими резидентами США, з метою дотримання Закону FATCA:
 - закрити всі або окремі Рахунки Клієнта та/або відмовитися від проведення операцій за Рахунками Клієнта чи призупинити операції за Рахунками Клієнта, та/або відмовити від надання послуг за Договором та/або розірвати Договір; та/або
 - здійснювати договірне списання з рахунків Клієнта, відповідно до положень Договору, з метою утримання з Клієнта «штрафного» податку в розмірі 30% від суми переказів Клієнта, з переказом списаних сум до Податкової служби США в строки та в порядку, встановленому Законом FATCA;
 - 6.3.6. отримувати від Клієнта плату за надані послуги.
- 6.4. Банк зобов'язується:
 - 6.4.1. зараховувати грошові кошти на Рахунки Клієнта, які йому надходять згідно вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та Договору;
 - 6.4.2. виконувати розпорядження Клієнта про перерахування і видачу відповідних сум з Рахунків Клієнта, проводити інші операції за Рахунками згідно вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та Договору;
 - 6.4.3. зберігати банківську таємницю згідно з вимогами чинного законодавства України, з урахуванням умов Договору, та нести відповідальність за її незаконне розголошення або використання відповідно до чинного законодавства України.
 - 6.4.4. після укладання Договору надавати Клієнту для ознайомлення довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб, не рідше ніж один раз на рік, в один з наведених способів:
 - направлення інформаційного повідомлення з посиланням на довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб з використанням Чат-бот;

- направлення інформаційного повідомлення з посиланням на довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб з використанням Інтернет – банкінг;
- направлення інформаційного повідомлення з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб на адресу електронної пошти Клієнта;
- направлення інформаційного СМС- повідомлення з посиланням на довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб на Фінансовий номер Клієнта.

Сторони домовились, що надсилання Банком повідомлення Клієнту одним з вищезазначених способів є належним виконанням Банком свого обов'язку з шорічного надання Клієнту довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

6.4.5. У разі порушення Банком строків виконання доручення Клієнта на переказ коштів або строків завершення переказу Банк зобов'язаний сплатити платнику пеню у розмірі 0,01 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, що не може перевищувати 10 відсотків суми переказу, окрім випадків, коли таке порушення виникло в результаті обставин, що знаходяться поза сферою контролю Банку.

6.5. Банк не несе відповідальність:

6.5.1. за неотримання або несвоєчасне отримання Клієнтом письмової кореспонденції, направленої на його адресу для листування, що вказана у Договорі, у випадку зміни реквізитів та/або місцезнаходження (місця проживання, місця реєстрації) Клієнта без попереднього повідомлення Банку про такі зміни, в порядку, визначеному Договором;

6.5.2. за відмову надати Клієнту послугу та/або провести операцію, якщо вони не передбачені Тарифами Банку чи відсутні у Банку технічні можливості на їх проведення/надання та/або у інших випадках, передбачених Договором;

6.5.3. за достовірність змісту розрахункових та/або касових документів, оформлених Клієнтом, а також за повноту і своєчасність сплати клієнтом податків, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (далі - єдиного внеску), встановленого чинним законодавством України;

6.5.4. за розголошення ним інформації щодо ідентифікації Клієнта та/або суті фінансових операцій Клієнта третім особам за умови дотримання вимог, передбачених Договором та/або законодавства України;

6.5.5. за обмеження, санкції та будь-які інші наслідки щодо Рахунків Клієнта, грошових коштів і операцій за Рахунками, у випадках, коли такі наслідки пов'язані з виконанням Закону FATCA зі сторони Банку, Податкової служби США, банків-кореспондентів та інших осіб, що беруть участь в переказах, а також - за будь-які пов'язані з цим збитки витрати, моральну шкоду тощо.

7. Процентні ставки

- 7.1. На кошти, що зберігаються на Поточних рахунках та Ощадних рахунках клієнта, нараховуються проценти за плаваючими процентними ставками. На кошти, що зберігаються на Депозитних рахунках, нараховуються проценти за фіксованими процентними ставками, якщо інше не передбачено Договором.
- 7.2. При розрахунку процентів Банк приймає фактичну кількість днів на місяць і фактичну кількість днів на рік.
- 7.3. Проценти по всіх видах Рахунків нараховуються по щоденних залишках коштів на рахунку на кінець дня у розмірі встановленому Тарифами Банку та/або Договором.
- 7.4. Для Поточних рахунків та Ощадних рахунків проценти нараховуються з дати, наступної після дати зарахування коштів на Рахунок, по дату, що передуює даті списання коштів з Рахунку, і зараховуються на той же Рахунок щомісячно в останній Операційний день місяця, в якому нараховані такі проценти.
- 7.5. Для Депозитних рахунків проценти нараховуються з дня наступного за днем підписання Клієнтом Заяви-підтвердження на розміщення депозиту фізичної особи, за умови надходження до Банку необхідних для розміщення Депозиту грошових коштів по день, що передуює даті закінчення строку розміщення Депозиту. Сплата процентів за Депозитом здійснюється щомісячно (в календарний день, що відповідає календарному дню розміщення Депозиту) або в кінці строку Депозиту, як зазначено в Заяві-підтвердженні на розміщення депозиту фізичної особи. Проценти сплачуються на Поточний рахунок Клієнта у Банку, вказаний в Заяві-підтвердженні розміщення депозиту фізичної особи або в Заяві-підтвердженні на зміну параметрів депозиту фізичної особи (в разі надання Клієнтом такої заяви з метою зміни параметрів Депозиту) або на вкладний рахунок на якому розміщений Депозит (капіталізація процентів), залежно від порядку встановленого в Заяві-підтвердженні на розміщення депозиту фізичної особи.
- 7.6. Банк нараховує і сплачує проценти по залишкам коштів на Поточних рахунках, що обліковуються на Поточних рахунках, в порядку, передбаченому Договором. Розміри процентних ставок по залишкам коштів на Поточних рахунках, що обліковуються на Поточних рахунках, визначені в Тарифах Банку та/або у Договорі.

8. Загальні умови Рахунків

- 8.1. Відкриття Поточного рахунку для власних потреб особам, які займається підприємницькою та/або незалежною професійною діяльністю здійснюється аналогічно відкриттю Поточного рахунку фізичній особі з урахуванням вимог чинного законодавства України. Фізична особа, яка займається незалежною професійною діяльністю, зобов'язана також подати до банку копію документа, що підтверджує взяття на облік такої особи відповідним контролюючим органом. Датою початку видаткових операцій за Поточним рахунком особи, яка займається підприємницькою та/або незалежною професійною діяльністю є дата отримання Банком повідомлення контролюючого органу про взяття рахунку на облік у контролюючих органах.
- 8.2. Відкриття окремого поточного рахунку Клієнту - нерезиденту - отримувачу доходів відповідно до Податкового кодексу України для зарахування доходів з джерелом їх походження з України, що Клієнту - нерезиденту іншою фізичною особою - нерезидентом і підлягають оподаткуванню здійснюється аналогічно відкриттю Поточного рахунку фізичній особі з урахуванням вимог чинного законодавства України. На відповідний Поточний рахунок здійснюється зарахування виключно доходів із джерелом їх походження в Україні, що виплачуються Клієнту - нерезиденту іншим нерезидентом і підлягають оподаткуванню. Клієнт - нерезидент (власник рахунку) зобов'язаний подати Банку розрахункові документи на здійснення видаткових операцій за Рахунком з одночасним поданням Банку платіжного доручення на перерахування сум податків/зборів, які підлягають сплаті відповідно до Податкового кодексу України.
- 8.3. Перелік операцій, які можуть бути здійснені по Поточних рахунках, із врахуванням чинного законодавства України, міститься в Тарифах Банку.
- 8.4. За Поточним рахунком Клієнта здійснюються наступні операції:
 - внесення готівкових коштів;
 - будь-які безготівкові зарахування, передбачені чинним законодавством України;
 - зняття готівкових коштів;
 - безготівкове перерахування на Депозитний рахунок Клієнта;
 - інші операції, що не суперечать вимогам законодавства України.

Поточний рахунок Клієнта не є рахунком для зарахування виключно заробітної плати та інших передбачених законодавством України соціальних виплат, у зв'язку з чим на рахунок може здійснюватися зарахування заробітної плати, стипендії та інших соціальних виплат, при цьому Клієнт підтверджує свою згоду з тим, що оподаткування нарахованих процентів на вказані зарахування будуть здійснюватися на загальних підставах.

8.5. Клієнт зобов'язується:

- давати розпорядження Банку особисто або через Довірену особу;
 - контролювати рух коштів по Рахунках, відкритих на його ім'я у Банку;
 - повідомляти Банк про зарахування на Рахунок Клієнта коштів, що йому не належать, не пізніше наступного Операційного дня з моменту виявлення таких коштів на Рахунку;
 - у випадку отримання повідомлення Банку про здійснення на користь Клієнта помилкового переказу, повернути зазначену суму протягом 3 (трьох) Операційних днів з дати надходження такого повідомлення. При цьому Клієнт також надає Банку право в порядку договірної сплати самостійно списати з Рахунку Клієнта відповідну суму помилкового переказу, направивши її належному одержувачу;
 - забезпечити надання на вимогу Банку інформації та документів щодо власного податкового статусу та податкового статусу Довірених осіб, заповнених/оформлених відповідно до вимог Податкової служби США за формами W-8 або W-9;
- 8.6. Банк відкриває Клієнту Ощадні рахунки на підставі Заяви-підтвердження про відкриття поточного рахунку фізичної особи (за умови укладення Договору)
- 8.7. По Ощадних рахунках здійснюються наступні операції:
- внесення готівкових коштів через касу відділення Банку;
 - будь-які безготівкові зарахування, передбачені чинним законодавством України;
 - видача готівкових коштів через касу відділення Банку;
 - безготівкове перерахування на Поточний рахунок Клієнта у Банку.
 - інші операції, що не суперечать вимогам законодавства України.
- 8.8. Розпорядження Клієнта, по яких дата виконання припадає на неопераційний день, виконуються на перший наступний Операційний день.
- 8.9. Клієнт має право:
- 8.9.1. відмінити надане Банку розпорядження, якщо по ньому ще не здійснена операція;
- 8.9.2. закрити Рахунок шляхом надання до Банку відповідної письмової заяви. При цьому, якщо в такій заяві зазначено доручення Клієнта до Банку про перерахування залишку коштів з його Рахунку на інший рахунок, Банк здійснює таке перерахування в порядку договірної сплати, тобто згідно Договору Клієнт доручає Банку здійснити перерахування коштів з його Рахунку на інший за реквізитами, вказаними у заяві Клієнта про закриття Рахунку.
- 8.9.3. закрити Поточний рахунок в Банку, на який згідно наданого Клієнтом доручення (зокрема, Заяви-підтвердження розміщення депозиту фізичної особи тощо) має бути перераховано суму Депозиту та/або суму нарахованих процентів за його користування, тільки у разі закриття Депозитного рахунку, на якому розміщується така сума Депозиту.
- 8.10. Клієнт несе відповідальність за:
- 8.10.1. Перевищення лімітів, встановлених Банком по його Рахунках. В такому випадку Банк може стягувати з Клієнта плату згідно Тарифів Банку.
- 8.10.2. Наслідки надання неправильного номеру рахунку, назви рахунку, назви контрагента. Банк виконує розпорядження Клієнта, використовуючи виключно номер рахунку, наданий Клієнтом, без необхідності перевірки одержувача.
- 8.11. Банк має право:
- 8.11.1. Виконувати розрахункові документи, відповідно до черговості їх надходження, (крім випадків, встановлених законом) та виключно в межах залишку коштів на рахунку Платника.
- 8.11.2. Коригувати некоректні операції по Рахунках Клієнта без необхідності отримання спеціального розпорядження Клієнта.
- 8.11.3. Здійснювати заходи для забезпечення безпеки платежів для всіх розпоряджень Клієнта та/або його Довіреної особи.
- 8.11.4. Відмовитися виконати розпорядження Клієнта та/або його Довіреної особи у випадку, якщо розпорядження не відповідає вимогам чинного законодавства України або не відповідає формі чи змісту.
- 8.11.5. Відмовитися виконати розпорядження Клієнта та/або його Довіреної особи у випадку наявності будь-яких сумнівів щодо ідентифікації особи, що подає розпорядження, або у випадку неможливості отримання інформації для ідентифікації особи, що подає розпорядження.
- 8.11.6. Відмовитися виконати розпорядження Клієнта та/або його Довіреної особи у випадках та/або за наявності підстав, передбачених чинним законодавством України.
- 8.12. Банк не несе відповідальності за:
- шкоду, що може бути завдана іншими сторонами, що приймають участь у здійсненні операцій, або стала наслідком подання Клієнтом та/або його Довіреною особою некоректного або неповного розпорядження, або стала наслідком використання третіми сторонами персональних даних, паролів або ПІН-кодів Клієнта та/або його Довіреної особи, а також за будь-які проблеми через зв'язок з Клієнтом та/або його Довіреною особою, що виникли по причинах, що не залежать від Банку;
 - обмеження, санкції та будь-які інші наслідки щодо Рахунків Клієнта, грошових коштів і операцій за Рахунками, у випадках, коли такі наслідки пов'язані з виконанням Закону FATCA зі сторони Банку, Податкової служби США, банків-кореспондентів та інших осіб, що беруть участь в переказах, а також – за будь-які пов'язані з цим збитки витрати, моральну шкоду тощо.

9. Поповнення Рахунків

- 9.1. Поповнення Поточних рахунків може здійснюватись наступним чином:
- 9.1.1. Безготівкове поповнення шляхом перерахування з інших рахунків.
- 9.1.2. Поповнення готівкою через Банкомати Банку.
- 9.1.3. Поповнення готівкою через відділення Банку.
- 9.2. Поповнення Депозитних рахунків протягом строку дії Депозиту допускається для вкладів з можливістю поповнення.
- 9.3. При поповненні Поточних рахунків готівкою через Банкомати Банку:
- 9.3.1. Поповнення може здійснюватися виключно в національній валюті України або іноземній валюті (долар США; євро) відповідно до вказівок на екрані Банкомату Банку.
- 9.3.2. Банкомат перевіряє банкноти, повертає банкноти, що не відповідають встановленим стандартам, вираховує суму поповнення.
- 9.3.3. Рахунок поповнюється миттєво після підтвердження Клієнтом та/або його Довіреною особою суми поповнення.
- 9.4. Суми, що вносяться на Поточний рахунок готівкою, доступні для використання одразу після зарахування, однак, у випадку поповнення Поточного рахунку через Банкомат Банку в неробочий час Банку або у відділенні Банку в неопераційний день, датою зарахування коштів на Поточний рахунок вважається перший наступний Операційний день.
- 9.5. Банк залишає за собою право відмовитися приймати або повернути:
- 9.5.1. Пошкоджені банкноти окрім національної валюти України.
- 9.5.2. Банкноти у валютах, в яких не здійснюються касові операції операційними касами Банку.

10. Списання з Рахунків

- 10.1. Списання коштів з Поточних рахунків можуть бути здійснені, з урахуванням вимог чинного законодавства України, наступним чином:
- 10.1.1. Безготівкові списання шляхом перерахування на інші рахунки, включаючи, але не обмежуючись ПДР.
 - 10.1.2. Безготівкові списання з Поточного рахунку по операціях з використанням Платіжної картки в торговельно-сервісній мережі.
 - 10.1.3. Видача готівки шляхом зняття готівки у відділеннях Банку або, з використанням Платіжної картки, в Банкоматах Банку, у відділеннях і Банкоматах інших банків, які обслуговують відповідні Платіжні картки.
 - 10.1.4. Примусове або договірне списання коштів відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору.
- 10.2. Списання з Депозитних рахунків можуть бути здійснені наступним чином:
- 10.2.1. Безготівкові списання шляхом перерахування на Поточний рахунок Клієнта в Банку, вказаний у відповідній Заяві-підтвердженні розміщення Депозиту фізичної особи.
 - 10.2.2. Примусове або договірне списання коштів відповідно до вимог чинного законодавства України.
- 10.3. Клієнт та/або його Довірена особа може давати Банку розпорядження на здійснення переказу з Поточного рахунку у тому числі за допомогою систем дистанційного обслуговування:
- 10.3.1. через відділення Банку;
 - 10.3.2. за допомогою Платіжної картки (тільки для Поточних рахунків)
 - 10.3.3. за допомогою Інтернет-банкінгу.
- 10.4. Банк виконує розпорядження Клієнта та/або його Довіреної особи на здійснення переказу при умові, що:
- 10.4.1. на Рахунку достатньо коштів для здійснення переказу і сплати відповідної комісії Банку.
 - 10.4.2. Банк має всі документи та інформацію, що необхідні для здійснення переказу.
- 10.5. Банк виконує ПДР в дату, що вказана в ПДР, і, у випадку якщо ця дата не є Операційним днем, на перший наступний Операційний день за умови, що на Рахунку наявна достатня сума коштів для здійснення переказу і сплати відповідної комісії Банку, з урахування виключень встановлених Договором.
- 10.6. Клієнт та/або його Довірена особа зобов'язаний інформувати Банк про необхідність модифікації або відміни ПДР не менше, ніж за 3 (три) Операційних дня до дати здійснення платежу по ПДР.
- 10.7. Видача готівки в іноземній валюті у відділеннях Банку здійснюється банкнотами в номіналах, які використовуються Банком для роботи з даною іноземною валютою.
- 10.8. Якщо сума, замовлена Клієнтом та/або його Довіреною особою для видачі в іноземній валюті, не може бути видана повністю банкнотами, які використовуються Банком для роботи з даною іноземною валютою, Банк залишає за собою право видати решту суми в гривнях по курсу, що встановлений Банком для купівлі/продажу/обміну готівкової валюти на дату здійснення операції.
- 10.9. Перелік іноземних валют, в яких Банк здійснює видачу готівки затверджується Банком відповідно до його внутрішніх процедур.
- 10.10. Суми для видачі готівки у відділеннях Банку, що перевищують значення, встановлені в Лімітах Банку, повинні бути замовлені Клієнтом для видачі в строки, зазначені в Лімітах Банку.
- 10.11. Клієнт, відповідно до чинного законодавства України, зокрема, на підставі статті 1071 Цивільного кодексу України та статті 26 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», надає Банку право та доручає Банку, а Банк відповідно має право, здійснювати договірне списання коштів з будь-яких рахунків Клієнта, відкритих у Банку на момент укладення Договору та/або будуть відкриті у майбутньому, в тому числі в національній або іноземній валюті, для погашення заборгованості (строкової та/або простроченої) за Договором та/або іншими договорами, укладеними з Банком, зокрема, заборгованості за кредитом, процентами, комісіями, неустойкою та іншими платежами/сумами, що підлягають сплаті Клієнтом на користь Банку за Договором, а також у випадках та сумах, необхідних для виконання Банком вимог Закону FATCA стосовно Клієнта. Банк має право обирати рахунок Клієнта, з якого буде здійснено оплату.
- 10.12. Договірне списання може здійснюватися Банком на підставі Договору будь-яку кількість разів до повного погашення заборгованості Клієнта перед Банком за Договором та/або іншими договорами, укладеними з Банком, у строки/терміни та з періодичністю сплати, що встановлені в Договорі та/або іншими договорами, укладеними з Банком, для сплати відповідних сум (зокрема основної суми кредиту, нарахованих процентів та комісій), або в інші строки/на інших умовах, передбачених Договором, та/або іншими договорами, укладеними з Банком, а також у будь-який день після настання/спливу таких строків/термінів, а в разі невизначення Договором строків/термінів/періодичності сплати будь-яких платежів – у будь-який день, починаючи з дня надання Кредитом Клієнту вимоги Банку про сплату відповідних платежів.
- 10.13. У випадку, якщо валюта платежу, що має бути здійснений для погашення заборгованості за Договором (далі «Платіж Заборгованості») та/або іншими договорами, укладеними з Банком, є відмінною від валюти коштів, які знаходяться на рахунку Клієнта, Клієнт цим доручає Банку від імені та за рахунок Клієнта здійснити купівлю/продаж/обмін (конвертацію) коштів, що знаходяться на такому рахунку, у валюту Платежу Заборгованості на міжбанківському валютному ринку України з метою погашення відповідної заборгованості за Договором у валюті Платежу Заборгованості.

В такому випадку купівля/продаж/обмін (конвертацію) коштів здійснюється Банком в розмірі, еквівалентному та достатньому для сплати Платежу Заборгованості за Договором та/або іншими договорами, укладеними з Банком, зокрема, за кредитом, процентами, комісіями, неустойкою та іншими грошовими зобов'язаннями Клієнта за Договором та/або іншими договорами, укладеними з Банком, а також суми витрат, пов'язаних із списанням, перерахуванням, купівлею/продажем/обміном (конвертацією) коштів на міжбанківському валютному ринку України (в тому числі, сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування до спеціального фонду державного бюджету, якщо це передбачено чинним законодавством України), зобов'язання щодо відшкодування яких несе Клієнт.

Курсом валют, за яким здійснюється згадана купівля/продаж/обмін (конвертація), є поточний курс, за яким Банк може бути готовим до купівлі/продажу/обміну (конвертації) й мати можливість здійснити купівлю/продаж/обмін (конвертацію) відповідної суми на валютному ринку України з метою одержання відповідної суми у валюті Платежу Заборгованості в такий час і в таку дату, які Банк вважатиме доцільними за відповідних обставин.

Після здійснення Банком купівлі/продажу/обміну (конвертації) таких коштів Банк зараховує кошти в валюті Платежу Заборгованості на поточний рахунок Клієнта у відповідній валюті (в залежності від випадку відповідно) для подальшого їх договірної списання як це зазначено Договором та/або іншим рахунок Банку на погашення заборгованості Клієнта.

Не заперечуючи вищенаведене, Банк має право відмовитися від виконання доручення Клієнта щодо купівлі/продажу/обміну (конвертації) коштів, що не позбавляє його права здійснювати договірне списання коштів з рахунків Клієнта для задоволення своїх вимог за Договором в валюті, відмінній від валюти Платежу Заборгованості та/або Кредиту. При цьому, для розрахунку суми грошових коштів в валюті, відмінній від валюти Платежу Заборгованості, необхідної для задоволення вимог Банку, використовується курс валют Банку, встановлений на дату списання коштів з рахунків Клієнта.

- 10.14. У разі обмеження права Клієнта розпоряджатися грошовими коштами на поточних рахунках, відкритих у Банку, Клієнт зобов'язується забезпечити наявність грошових коштів згідно умов Договору на інших поточних рахунках Клієнта у Банку у відповідній валюті та грошовій сумі.
- 10.15. Повноваження Банку на списання грошових коштів з рахунків Клієнта не припиняються в разі смерті Клієнта, оскільки вони не є нерозривно пов'язаним з його особою і у зв'язку з цим може бути виконане іншою особою, зокрема, правонаступником, спадкоємцем тощо.

11. Виписки, листування та порядок звернення до Банку

- 11.1. Клієнт зобов'язаний не рідше, ніж один раз на місяць, отримувати і перевіряти Виписки по своїх Рахунках, відкритих в Банку, у спосіб передбачений Договором. При цьому, для отримання Виписок по своїх Рахунках, Клієнт має право звернутися до Банку з метою отримання Виписок по своїх Рахунках у паперовому вигляді.
- 11.2. Виписка містить перелік всіх трансакцій, здійснених по певному Рахунку Клієнта за відповідний період.
- 11.3. За станом на 1 січня Банк надає Клієнтам виписки за їх Рахунками. Після вивіряння даних цих виписок Клієнти складають у письмовій формі підтвердження про залишки на їх Рахунках за станом на 1 січня. Якщо підтвердження про залишки на Рахунках Клієнтів не отримані Банком протягом місяця, то ці залишки вважаються підтвердженими.
- 11.4. Клієнт зобов'язаний письмово інформувати Банк про всі трансакції, з якими Клієнт не погоджується, або помилки у Виписках з Рахунку та інших документах або про невизнання (не підтвердження) підсумкового сальдо за Рахунком протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати доставки (отримання) відповідної Виписки.
- 11.5. Інформація про залишки коштів на Рахунках може бути отримана у відділеннях Банку або через інші канали доступу (Телефонний Банкінг, Інтернет Банкінг, Банкомати Банку, СМС - інформування тощо).
- 11.6. Клієнт може зробити відповідне розпорядження Банку щодо коштів, що зберігаються на Рахунках, на випадок своєї смерті.
- 11.7. Якщо розпорядження Клієнта, зазначене у п. 11.6 Договору, складається у формі окремого документа, то на ньому має бути зазначена дата його складання. Цей документ засвідчується підписом уповноваженого працівника Банку і зберігається в справі з юридичного оформлення рахунку. Дія розпорядження, зазначеного у п. 11.6 Договору, може бути повністю або частково скасована заповітом, що складений після того, як було зроблене таке розпорядження, якщо в заповіті змінено особу, до якої має перейти право на кошти Клієнта, або якщо заповіт стосується всього майна спадкодавця. Незалежно від того, чи здійснюється успадкування вкладу згідно із законом, заповітом або розпорядженням, Банк здійснює виплату вкладу (частини вкладу) спадкоємцю Клієнта на підставі документів, визначених законодавством України.
- 11.8. Клієнт та/або його Довірена особа має право подати запит чи скаргу до Банку в будь-який спосіб, передбачений чинним законодавством України.
- 11.9. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, строк розгляду звернення подовжується відповідно до вимог чинного законодавства України.
- 11.10. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

12. Платіжні картки

- 12.1. Банк випускає Платіжні картки міжнародних платіжних систем (далі МПС): VISA International до Поточних рахунків Клієнта.
- 12.2. Платіжні картки випускаються на підставі відповідної письмової заяви Клієнта або його Довіреної особи. В заяві Клієнт (або його Довірена особа) визначає Держателя електронного платіжного засобу, на чие ім'я повинна бути випущена Платіжна Картка, визначає Основний рахунок Платіжної картки, інші параметри. Ці параметри можуть бути змінені Банком за бажанням Клієнта (або його Довіреної особи) шляхом подання ним відповідної заяви до Банку.
- 12.3. Платіжна Картка повинна бути прив'язана до одного Поточного рахунку Клієнта, по яким Держатель Платіжної картки є Клієнтом або Довіреною особою.
- 12.4. Платіжна картка випускається на фіксований строк. Дата закінчення терміну дії (рік, місяць) Платіжної картки вказується у відповідному полі Платіжної картки на її лицьовій стороні. Платіжна картка залишається дійсною до закінчення останнього календарного дня року та місяця включно, зазначеного на лицьовій стороні Платіжної картки. На випущених Банком Платіжних картках дата закінчення строку дії Платіжної картки зазначена у форматі ММ/РР (ММ – дві цифри порядкового номера місяця, РР – дві останні цифри року).
- 12.5. В останній місяць строку дії Платіжної картки або після закінчення останнього календарного дня року та місяця включно, зазначеного на лицьовій стороні Платіжної картки вона перевипускається Банком на наступний новий строк, на підставі письмової заяви Держателя Платіжної картки або на підставі усної заяви Клієнта за номером телефону Контакт-центру Банку. Банк має право відмовити Клієнту (або його Довіреній особі) у випуску та/або перевипуску Платіжної картки без пояснення причини.
- 12.6. Платіжна картка видається Держателю Платіжної картки у відділенні Банку під розпис.
- 12.7. Платіжна картка є власністю Банку, випускається на ім'я Держателя Платіжної картки і за жодних обставин не може бути передана третім особам.
- 12.8. Держатель Платіжної картки зобов'язаний повернути Платіжну картку в Банк в разі закінчення строку дії Платіжної картки, закриття Поточного рахунку Клієнта до якого Платіжна картка була випущена, припинення дії Договору, а також на першу вимогу Банку.
- 12.9. Платіжна картка дозволяє Держателю Платіжної картки здійснювати наступні операції:
- 12.9.1. Отримувати готівку в Банкоматах Банку та відділеннях Банку, а також у відділеннях і Банкоматах інших банків, які приймають до обслуговування Платіжні картки відповідних типів.
- 12.9.2. Здійснювати безготівкові платежі в торговельно-сервісній мережі, через Банкомати та інші електронні пристрої, які приймають до обслуговування Платіжні картки відповідних типів.
- 12.9.3. Вносити готівку через Банкомати Банку в національній валюті або іноземній валюті (долар США; євро) на рахунки, до яких емітована Платіжна картка.
- 12.9.4. Інші операції, що передбачені Тарифами Банку та не суперечать чинному законодавству України.
- 12.10. Використання Платіжної картки з метою, що не відповідає чинному законодавству України, в тому числі з метою оплати вартості товарів та послуг, обіг яких заборонено чинним законодавством України, забороняється. У випадку виявлення Банком факту використання Платіжної картки для здійснення протиправних дій, Банк залишає за собою право надання інформації у правоохоронні органи згідно з встановленим чинним законодавством України порядком.
- 12.11. Платіжна картка може бути використана як в Україні, так і за кордоном.
- 12.12. Банк має право вносити зміни до правил користування електронним платіжним засобом, лімітів або тарифів на обслуговування електронного платіжного засобу, повідомивши про відповідні зміни користувача у спосіб, передбачений Договором.

- 12.13. Для здійснення операцій з використанням Платіжної картки використовуються кошти, доступні на відповідному Поточному рахунку, з урахуванням встановлених лімітів по кількості, сумах і типах операцій з Платіжною карткою.
- 12.14. Типи лімітів, які застосовуються для операцій з Платіжними картками, визначені в Лімітах Банку, які встановлюються окремим розпорядженням уповноваженої особи Банку. З метою забезпечення Банком належного рівня безпеки при використанні Платіжних карток та протидії здійсненню шахрайських та інших незаконних операцій за Платіжними картками Банк залишає за собою право змінювати зазначені ліміти у односторонньому порядку без будь-якого додаткового попередження Клієнта. Банк може змінити ліміти на вимогу Держателя Платіжної картки в межах, встановлених Банком.
- 12.15. Суми коштів по операціях, здійснених з використанням Платіжних карток, списуються з Поточного рахунку, який використовувався при здійсненні відповідної операції, на підставі електронних платіжних повідомлень не пізніше, ніж на 3 (третій) Операційний день з дати отримання Банком відповідного електронного платіжного повідомлення. Банк не несе відповідальності за строки надання електронних платіжних повідомлень по операціям, здійсненим з використанням Платіжних карток, іншими учасниками Платіжної системи. Клієнт зобов'язаний забезпечити наявність на Поточному рахунку достатньої для списання суми коштів.
- 12.16. Банк списує з Поточного рахунку кошти по операціях, здійснених з використанням Платіжних карток, на підставі електронних платіжних повідомлень, отриманих від Платіжної системи та/або від Процесингового центру. Якщо валюта трансакції, в якій було здійснено операцію з використанням Платіжної картки, відрізняється від валюти Поточного рахунку, з якого списується сума операції, Банк списує з Поточного рахунку еквівалент суми операції в валюті Поточного рахунку на підставі електронного платіжного повідомлення, отриманого від Платіжної системи.
- 12.17. Банк не несе відповідальності за:
- 12.17.1. Ліміти на суми і кількість операцій, встановлені третіми сторонами, що обслуговують операції з використанням Платіжних карток.
- 12.17.2. Комісії і платежі, що стягуються третіми сторонами, що обслуговують операції з використанням Платіжних карток.
- 12.17.3. Відмову третьої сторони прийняти Платіжну картку.
- 12.18. Всі операції, здійснені з використанням Платіжних карток, вказуються у Виписці по Поточному рахунку.
- 12.19. Держатель Платіжної картки підтверджує здійснення операції з використанням Платіжної картки шляхом вводу ПІН-коду Платіжної картки або своїм підписом на документі (Сліп або Чек Платіжного терміналу) за операцією із застосуванням Платіжної картки, заздалегідь пересвідчившись, що в цьому документі правильно зазначені номер Платіжної картки, сума, валюта і дата операції. Держатель Платіжної картки несе відповідальність за правильність зазначеної в цих документах інформації.
- 12.20. Держатель Платіжної картки може змінювати ПІН-код Платіжної картки в Банкоматах Банку (за наявності технічних можливостей Банку) та через Контакт - центр.
- 12.21. Держатель Платіжної картки зобов'язаний:
- 12.21.1. Ознайомитись з Пам'яткою з безпеки користувача картки з метою мінімізації ризиків, що можуть виникнути при користуванні платіжною карткою.
- 12.21.2. Підписати Платіжну картку одразу після її отримання на смугі для підпису. Підпис на Платіжній картці має бути ідентичним зразку підпису, наданого Банку. Відсутність чи невідповідність підпису на Платіжній картці підпису пред'явника Платіжної картки є законною підставою відмовити в прийомі Платіжної картки до обслуговування та вилучення такої Платіжної картки з обороту.
- 12.21.3. Підписати розписку для Банку про отримання Платіжної картки.
- 12.21.4. Дотримуватися вимог щодо порядку використання та обслуговування Платіжної картки, випущеної на його ім'я, визначених в Договорі.
- 12.21.5. Зберігати Платіжну картку в місці, не доступному для інших осіб. Не допускати зберігання Платіжної картки разом з ПІН-кодом Платіжної картки.
- 12.21.6. Зберігати ПІН-код та CVV2 код Платіжної картки в секреті, ні в якому разі не розголошувати їх іншим особам, в тому числі працівникам Банку.
- 12.21.7. негайно заблокувати Платіжну картку, шляхом повідомлення Банку в разі втрати Платіжної картки або виникнення підозри, що ПІН-код або ж CVV2 код Платіжної картки став відомий іншим особам.
- 12.21.8. Повернути Платіжну картку в Банк в разі закінчення строку дії Платіжної картки, закриття Поточного рахунку до якого Платіжна картка була випущена, припинення дії Договору, а також на першу вимогу Банку.
- 12.21.9. Періодично перевіряти стан Платіжної картки та рух коштів по Поточному рахунку, до якого випущена така Платіжна картка, за допомогою Виписки по Поточному рахунку, що надається Банком.
- 12.21.10. Надати Банку заяву щодо наявності спірної трансакції, що була виконана за допомогою Платіжної картки не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дати здійснення такої спірної трансакції.
- 12.22. Клієнт зобов'язаний ознайомити Довірих осіб (держателів додаткових Платіжних карток) з Договором та всіма змінами до них, що можуть бути у майбутньому протягом всього часу наявності у Довіреної особи права користування та/або розпорядження Поточним рахунком Клієнта з використанням Платіжної картки.
- 12.23. Клієнт несе відповідальність за всі трансакції з використанням його Картки та/або Платіжних карток Довірих осіб, або реквізитів цих Платіжних карток, здійснені третіми особами, які мали доступ до Платіжних карток або ПІН-кодів Платіжних карток, впродовж всього строку користування такими Платіжними картками, а також протягом 90 (дев'яноста) календарних днів з дня закінчення строку дії Платіжної картки. На Клієнта покладається обов'язок погашення заборгованості за Поточним рахунком, включаючи заборгованість, яка виникла в результаті дій Держателів Платіжних карток.
- 12.24. Клієнт після виявлення факту втрати Платіжної картки зобов'язаний негайно повідомити Банк у спосіб, передбачений Договором. До моменту повідомлення Клієнтом Банку ризик збитків від здійснення операцій та відповідальність несе Клієнт, а з часу повідомлення Клієнтом Банку ризик збитків від здійснення операцій за платіжною карткою Клієнта несе Банк.
- 12.25. Клієнт несе відповідальність за трансакції по Платіжним карткам, включаючи Платіжні картки його Довірих осіб, після заяви про втрату Платіжної картки, якщо такі трансакції стали можливими завдяки його, або його Довірих осіб, навмисним діям або бездіяльності, якщо доведено, що дії або бездіяльність користувача привели до втрати Платіжної картки, розголошення ПІНу або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію.
- 12.26. Банк має право призупинити або припинити право використовувати Платіжну картку відповідно до умов Договору в разі порушення Клієнтом умов використання Платіжної картки. Призупинення або припинення права Клієнта використовувати Платіжну картку не припиняє зобов'язань Клієнта й Банку, що виникли до часу призупинення або припинення зазначеного права. У випадку такого призупинення або припинення Банк вживає необхідних заходів для негайного інформування Держателя Платіжної картки.
- 12.27. Повідомлення про втрату або псування Платіжної картки призводить до її блокування. Держатель Платіжної картки може заблокувати Платіжну картку через відділення Банку або через Телефонний Банкінг або Чат - бот.
- 12.28. Заблокована Платіжна картка не може бути використана для здійснення будь-яких трансакцій.

- 12.29. Блокування Платіжної картки не означає припинення дії Договору. У випадку блокування Платіжної картки Банк випускає нову Платіжну картку за відповідною письмовою заявою Держателя Платіжної картки або на підставі усної заяви Клієнта за номером телефону Контакт-центру Банку.
- 12.30. Розрахунки за операціями з використанням Платіжної картки, виконаними на території України, здійснюються в гривні, за винятком операцій на території України в мережі інтернет, торгові точки яких (наприклад: Lufthansa) зареєстровані за межами України.
- 12.31. Клієнт має право оскаржити будь-які операції по Поточному рахунку, виконані за допомогою Платіжної картки, не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дати здійснення операції, вказаної в Виписці по Поточному рахунку, або з дати здійснення неуспішної операції, шляхом подання письмової заяви у будь-якому відділенні Банку. Згідно з чинним регламентом роботи Платіжної системи, Банк розглядає заяву щодо оскарження в строк до 90 (дев'яносто) календарних днів. У випадку непред'явлення письмової претензії в Банк у тридцяти денний строк, такі операції вважаються підтвердженими і оскарженню не підлягають.
- 12.32. Банк може блокувати всі Платіжні картки і відмовити Клієнту та/або його Довірній особі у випуску і перевипуску Платіжних карток за наявності серйозних причин, в тому числі, але не обмежуючись:
- 12.32.1. Порухення вимог Договору;
 - 12.32.2. Несплата платежів та комісій Банку;
 - 12.32.3. Перевищення суми ліміту коштів, доступних для використання за допомогою Платіжної картки;
 - 12.32.4. Розірвання Договору;
 - 12.32.5. Припинення Банком діяльності з надання послуг з видачі та обслуговування Платіжних карток.
- 12.33. Особливості користування Банкоматом Банку при отриманні грошових коштів:
- 12.33.1. Банкомати Банку обслуговують тільки ті Платіжні картки, логотипи яких вказано на корпусі або на екрані Банкомату Банку.
 - 12.33.2. Грошові кошти та Платіжну картку необхідно забрати протягом 30-40 (тридцяти - сорока) секунд після їх надання Банкоматом. Якщо Платіжна картка або грошові кошти своєчасно не отримані Держателем Платіжної картки, Банкомат вважає їх забутими і вилучає для того, щоб ними не могла скористатися інша особа. З питань повернення Платіжної картки, затриманої Банкоматом Банку, Держатель Платіжної картки звертається за номером телефону Контакт-центру Банку 0-800-300-900 (цілодобово безкоштовно в межах України), який вказаний на Банкоматі Банку, або до відділення Банку, біля якого розташований Банкомат Банку.
У разі затримання Платіжної картки Банкоматом іншого банку, Держатель Платіжної картки звертається за телефонами, які вказані на цьому Банкоматі, до контакт-центру банку, якому належить даний Банкомат, або до відділення банку, біля якого розташований Банкомат. Попередньо Платіжна картка повинна бути заблокована за номером телефону Контакт-центру Банку 0-800-300-900 (цілодобово безкоштовно в межах України).
 - 12.33.3. У разі неправильного введення ПІН-коду Платіжної картки більше ніж 2 (два) рази підряд, Банкомат Банку вилучає Платіжну картку.
- 12.34. Особливості користування Банкоматом Банку при поповненні Поточного рахунку готівковими коштами:
- 12.34.1. В лоток прийому готівкових коштів Банкомату Банку можливо внести не більше ніж 50 (п'ятдесят) купюр за один раз. Якщо потрібно внести більше купюр, необхідно виконати операцію кілька разів, обравши пункт «Додати» в меню Банкомату Банку.
 - 12.34.2. Заборонено вставляти у лоток прийому готівкових коштів забруднені та зношені купюри. Вони можуть бути не прийняті Банкоматом Банку.
 - 12.34.3. Банкомат Банку приймає тільки номінали купюр, які вказані на Банкоматі Банку.
- 12.35. Особливості застосування Платіжних карток, при їх використанні як платіжних засобів для оплати вартості товарів, робіт, послуг:
- 12.35.1. При використанні Платіжної картки для оплати вартості товарів, робіт і послуг, Держатель Платіжної картки зобов'язаний не випускати Платіжну картку з поля зору і перед тим, як підписати Сліп або Чек Платіжного терміналу, перевірити вірність зазначеної в них суми, валюти і дати здійсненої операції з використанням Платіжної картки. Підписуючи один із вищевказаних документів, Держатель Платіжної картки визнає правильність зазначеної в них суми, валюти та дати здійснення операції з використанням Платіжної картки. Держатель Платіжної картки повинен одержати одну копію оформленого Чека Платіжного терміналу або Сліпа.
 - 12.35.2. Держатель Платіжної картки зобов'язаний зберігати Чеки Платіжних терміналів і Сліпи, що підтверджують факт здійснення операції з використанням Платіжної картки, для звірки тотожності інформації, що міститься в них, з інформацією, що міститься у Виписці Банку.
 - 12.35.3. Якщо товар, вартість якого оплачена за допомогою коштів, що знаходяться на Поточному рахунку, повертається Держателем Платіжної картки, або послуги/роботи надані/виконані не в повному обсязі, Держатель Платіжної картки звертається до підприємства торгівлі/сервісу, у якій був придбаний товар/надана послуга/виконані роботи. Працівник підприємства торгівлі/сервісу виписує зворотну квитанцію (credit voucher) на суму повернутого товару/не в повному обсязі наданої послуги/виконаних робіт. Після надходження коштів від банку, що обслуговує підприємство торгівлі/сервісу, Банк зараховує на Поточний рахунок Клієнта суму в розмірі повернутого товару або послуги/роботи наданої/виконаної не в повному обсязі.

13. Інтернет Банкінг

- 13.1. Клієнт може користуватися сервісом «Інтернет Банкінг» в обсязі, що пропонується Банком, після активації доступу до цього сервісу через відділення Банку чи іншим способом, передбаченим Банком.
- 13.2. Для доступу до системи Інтернет Банкінгу Клієнту або його Довірній особі необхідно ввести Логін та Пароль, вказані ним під час попередньої реєстрації.
- 13.3. Клієнт зобов'язаний:
- 13.3.1. Дотримуватися рекомендацій щодо безпечної роботи в системі «Інтернет-банкінг», що розміщені на сайті Банку.
 - 13.3.2. Використовувати Логін, Пароль та ОТР виключно з метою отримання доступу в систему Інтернет Банкінгу і здійснення операцій в цій системі, що пропонуються Банком, і не використовувати ці ж самі дані для інших цілей.
 - 13.3.3. Зберігати в таємниці інформацію про Логін, Пароль та ОТР та не передавати цю інформацію ні в електронному, ні в телефонному режимі.
 - 13.3.4. Негайно повідомити Банк в разі виникнення підозри, що Логін, Пароль та ОТР могли стати відомими третім особам.
 - 13.3.5. Не розголошувати третім сторонам будь-яку інформацію, що має відношення до інших Клієнтів Банку та могла стати відомою при здійсненні операцій в системі Інтернет Банкінгу.
- 13.4. Банк залишає за собою право блокувати доступ до сервісів Інтернет Банкінгу, у разі невиконання Клієнтом вимог п. 13.3 Договору.
- 13.5. Інформація про операції, які можуть бути здійснені через систему Інтернет Банкінгу, може бути отримана Клієнтом через офіційний інтернет-сайт Банку та/або через Телефонний Банкінг та/або у відділенні Банку.
- Система Інтернет Банкінгу дозволяє здійснювати ряд операцій, в тому числі, але не обмежуючись:
- 13.5.1. Отримувати інформацію по залишкам коштів на Рахунках, по операціях, здійснених по Рахунках.
 - 13.5.2. Отримувати інформацію по залишках по кредитах та кредитних картках, виданих / випущених Банком на ім'я Клієнта та/або його Довірної особи.

13.5.3. Здійснювати грошові перекази по Рахунках.

Детальний перелік можливих операцій наведено у додатку №2 до Договору.

- 13.6. Операції через систему Інтернет Банкінгу здійснюються відповідно до інструкцій Банку, що розміщені на офіційному інтернет-сайті Банку.
- 13.7. Всі операції, прийняті до виконання через систему Інтернет Банкінгу, які неможливо виконати одразу після замовлення, будуть виконані на перший наступний Операційний день.
- 13.8. Клієнт несе відповідальність за правильне заповнення платіжного електронного доручення. Банк не відхиляє та не повертає електронні платіжні доручення, які вже підтверджені ОTR в системі «Інтернет-Банкінг» та грошові кошти вже списані з рахунку Клієнта.
- 13.9. Сторони домовились, що сукупне використання Логіна, Паролю Інтернет Банкінгу та ОTR є достатнім підтвердженням ідентифікації Клієнта при використанні системи Інтернет Банкінгу та надає Банку повноваження здійснити операцію, замовлену через систему Інтернет Банкінгу, в тому числі у випадках, коли така операція була замовлена не уповноваженою особою і була надана коректна інформація, вказана вище.
- 13.10. Доступ до Системи Інтернет Банкінгу допускається тільки за умови, що комп'ютерне обладнання і програмне забезпечення, яке використовується для здійснення доступу відповідає вимогам Банку, які розміщені на офіційному інтернет-сайті Банку.
- 13.11. Клієнт погоджується:
 - 13.11.1. Переконавшись в тому, що на його комп'ютері встановлені необхідні версії програмного забезпечення, включаючи антивірусні програми, операційні системи.
 - 13.11.2. Не встановлювати на комп'ютер програми, які не мають відповідних сертифікатів.
 - 13.11.3. Клієнт приймає ризики, які можуть виникнути у зв'язку з наявністю вірусів на комп'ютері користувача.
- 13.12. Банк не несе відповідальність за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких ідентифікатори користувачів, імена, паролі, ОTR та сертифікати Клієнта можуть бути використані в шахрайських цілях.
- 13.13. По запиті Клієнта та/або його Довіреної особи, отриманому через Телефонний Банкінг, Банк може заблокувати доступ до системи Інтернет Банкінгу. Доступ до системи Інтернет Банкінгу може бути автоматично заблокований, якщо некоректний Пароль 1 Інтернет Банкінгу введений три рази підряд або некоректний Пароль 2 Інтернет Банкінгу введений п'ять разів підряд.
- 13.14. Розблокування доступу до системи Інтернет Банкінгу можливе після того, як Клієнт надасть відповідне розпорядження через відділення Банку або через Телефонний Банкінг. Клієнти можуть бути зобов'язані надати додаткову інформацію для розблокування доступу.
- 13.15. З міркувань безпеки, у зв'язку з необхідністю технічного обслуговування банківських систем і по причинах, що знаходяться за межами контролю Банку, зокрема такими, що можуть призвести до завдання шкоди Клієнту та/або Банку, Банк має право:
 - 13.15.1. Припинити надання послуг через систему Інтернет Банкінгу та/або блокувати доступ до цієї системи;
 - 13.15.2. Відмовити в здійсненні операцій, замовлених через систему Інтернет Банкінгу, протягом періоду часу, визначеного Банком і необхідного для усунення перешкод для нормального функціонування системи;
 - 13.15.3. Банк не несе відповідальності за відсутність доступу до системи Інтернет Банкінгу з причин, що знаходяться поза сферою контролю Банку.
- 13.16. З міркувань безпеки Банк залишає за собою право від'єднати Клієнта від системи Інтернет Банкінгу через 30 (тридцять) хвилин неактивності.
- 13.17. Банк може встановлювати ліміти на здійснення операцій через систему Інтернет Банкінгу. Ліміти встановлюються окремим розпорядженням уповноваженої особи Банку. З метою забезпечення Банком належного рівня безпеки при використанні сервісу «Інтернет Банкінг» та протидії здійсненню шахрайських та інших незаконних операцій за Рахунками Клієнта Банк залишає за собою право змінювати зазначені ліміти у односторонньому порядку без будь-якого додаткового попередження Клієнта. Банк може змінити ліміти на вимогу Клієнта та/або його Довіреної особи в межах, встановлених Банком.
- 13.18. Банк утримує платежі і комісії за здійснення операцій в системі Інтернет Банкінгу згідно Тарифів Банку.
- 13.19. Клієнт погоджується використовувати систему Інтернет Банкінгу виключно у відповідності з чинним законодавством України та Договором, включаючи, але не обмежуючись наступним:
 - 13.19.1. Дотримуватись законів країни, в якій він знаходиться під час користування системою;
 - 13.19.2. Не здійснювати жодних протизаконних дій з використанням інфраструктури Банку;
 - 13.19.3. Утримуватись від будь-яких дій для отримання кодів доступу інших користувачів системи.
- 13.20. Інформація щодо змін в послугах, що надаються Банком через систему Інтернет Банкінгу, і дат введення в дію цих змін надається через офіційний інтернет-сайт Банку та/або через систему «Інтернет Банкінг».
- 13.21. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені Клієнтом та/або його Довіреними особами що стали наслідком недодержання Клієнтом та/або його Довіреними особами процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному інтернет-сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в систему Інтернет Банкінгу і здійснення операцій в системі, а також за збитки, понесені Клієнтом та/або його Довіреними особами, які стали наслідком невиконання Клієнтом своїх зобов'язань, передбачених умовами Договору. Банк не несе відповідальності за втрати, понесені Клієнтом внаслідок здійснення операцій по рахунках Клієнта третіми особами внаслідок отримання доступу, а також внаслідок заволодіння третіми особами інформацією щодо Логіна, Паролю до Інтернет банкінгу або їх підбору (за умови, що заволодіння інформацією не є наслідком невиконання або неналежного виконання працівниками Банку своїх обов'язків). Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в систему Інтернет Банкінгу по причинах, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.
- 13.22. Клієнт та/або його Довірена особа можуть використовувати офіційний інтернет-сайт Банку виключно в цілях, пов'язаних з виконанням Договору, включаючи, але не обмежуючись здійсненням операцій. Клієнт та/або його Довірена особа не мають права змінювати офіційний інтернет-сайт Банку.
- 13.23. Банк не компенсує і не повертає будь-які витрати Клієнта та/або його Довірених осіб, пов'язані з доступом до системи Інтернет Банкінгу або з її використанням.

14. Телефонний Банкінг

- 14.1. Банк надає послуги в рамках Телефонного Банкінгу в наступні інтервали часу, але залишає за собою право на здійснення технологічних та/або інших перерв у наданні послуг у рамках Телефонного Банкінгу:
 - 14.1.1. Надання інформації по Рахунках Клієнтів – цілодобово.
 - 14.1.2. Блокування Платіжних карток – цілодобово.
 - 14.1.3. Зміна порядку автопродовження строку розміщення Депозиту за умови підтвердження відповідної зміни ОTR.
- 14.2. Банк надає послуги Телефонного Банкінгу при зверненні Клієнта та/або його Довіреної особи за наступними номерами телефонів: +380 44 3915391; +380 44 391 56 56; 0 800 300 900; 0 800 300 200.
- 14.3. При наданні послуг в рамках Телефонного Банкінгу Банк проводить телефонну ідентифікацію Клієнта та/або його Довіреної особи в залежності від рівня ідентифікації, необхідного для надання Дистанційного розпорядження (відповідно до Додатку 1 до Умов). Протягом однієї розмови ідентифікація може проводитись більше одного разу, якщо Клієнт та/або його Довірена особа бажає виконати операції, що потребують різного рівня ідентифікації та/або з метою запобігання шахрайства.

- 14.3.1. Телефонна ідентифікація передбачає обов'язок Клієнта та/або його Довіреної особи надати Банку наступну інформацію:
- 14.3.1.1. Фінансовий номер телефону Клієнта;
 - 14.3.1.2. Повне ім'я (прізвище, ім'я, по батькові) Клієнта та/або його Довіреної особи;
 - 14.3.1.3. Дата народження;
 - 14.3.1.4. Адреса реєстрації Клієнта та/або його Довіреної особи;
 - 14.3.1.5. Серія, номер паспорту та дата видачі паспорту (або іншого документу, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів) та який використовується для здійснення ідентифікації, верифікації);
 - 14.3.1.6. Номер карти (6 перших та 4 останні цифри карти), у разі відсутності Платіжної картки / номеру Платіжної картки - реєстраційний номер облікової картки платника податків.
- 14.3.2. Успішна телефонна ідентифікація з використанням Тпін Коду до послуги Телефонного банкінгу передбачає обов'язок Клієнта та/або його Довіреної особи Банку виконати наступні дії:
- 14.3.2.1. Дзвінок з фінансового номеру телефону Клієнта
 - 14.3.2.2. Вести в системі IVR чотири цифри Тпін Коду до послуги Телефонного банкінгу Клієнта та/або його Довіреної особи;
- 14.4. Проходження телефонної ідентифікації відповідно до п.14.3.1 та п.14.3.2 Умов є достатнім підтвердженням ідентифікації Клієнта та/або його Довіреної особи при використанні Телефонного Банкінгу та надає Банку повноваження здійснити операцію, замовлену через Телефонний Банкінг, в тому числі у випадках, коли така операція була замовлена не Клієнтом та/або його Довіреною особою, а особою якою була надана коректна інформація.
- 14.5. Для того, щоб отримати інформацію по Рахункам за допомогою системи IVR (відповідно до переліку, наведеного у Додатку 1 до Умов) Телефонного Банкінгу необхідно:
- зателефонувати до Контакт-центру Банку по телефонах вказаних в п. 14.2 Умов;
 - обрати в меню системи IVR пункти 2-2.1-2.3;
 - виконати умови, які необхідні для телефонної ідентифікації відповідно до п. 14.3.2 Умов;
 - обрати пункт меню системи IVR, відповідно до бажаної інформації.
- 14.6. Дистанційне розпорядження вважається таким, що передане Клієнтом та/або його Довіреною особою, та прийняте Банком до виконання, якщо Клієнт та/або його Довірена особа:
- 14.6.1. пройшов телефонну ідентифікацію, відповідно до Договору.
 - 14.6.2. повністю та правильно надав Банку інформацію вказану в пп. 14.3.1.-14.3.2. Умов.
- 14.7. У випадку виникнення будь-яких розбіжностей щодо правильності телефонної ідентифікації Клієнта та/або його Довіреної особи, здійсненої у межах послуги Телефонний Банкінг, записана на електромагнітному носії розмова вважається вирішальним доказом.
- 14.8. Банк зберігає за собою право відмовити у наданні послуги Телефонний банкінг з міркувань безпеки або інших важливих причин, які унеможливають виконання такого розпорядження, тобто, з технічних причин, або якщо зміст розпорядження суперечить чинному законодавству України та/або внутрішнім положенням Банку.

15. Чат-бот

- 15.1. Клієнт може користуватися сервісом Чат-бот в обсязі, що пропонується Банком.
- 15.2. Для доступу до Чат-бот Клієнту необхідно використовувати Фінансовий номер телефону, користувачем якого може бути тільки Клієнт Банку, що виступає в ролі особистого ідентифікатора Клієнта в тому числі при використанні OTP.
- 15.3. Клієнт зобов'язаний:
- 15.3.1. Дотримуватися правил безпеки роботи в Чат-бот, що розміщені на сайті Банку (далі - Правила інформаційної безпеки).
 - 15.3.2. Використовувати Фінансовий номер та OTP виключно з метою отримання доступу в Чат-бот і здійснення операцій в цій системі, що пропонуються Банком, і не використовувати ці ж самі дані для інших цілей.
 - 15.3.3. Зберігати в таємниці інформацію OTP та не передавати цю інформацію ні в електронному, ні в телефонному режимі.
 - 15.3.4. негайно повідомити Банк в разі виникнення підозри, що OTP міг стати відомими третім особам.
 - 15.3.5. Не розголошувати третім сторонам будь-яку інформацію, що має відношення до інших Клієнтів Банку та могла стати відомою при здійсненні операцій в Чат-бот.
- 15.4. Банк залишає за собою право блокувати Клієнту доступ (обслуговування) до Чат-бот, у разі невиконання Клієнтом порядку роботи в Чат-бот передбачені Договором та Правилами інформаційної безпеки.
- 15.5. За допомогою Чат-бот Клієнт може здійснювати наступні операції:
- 15.5.1. Відкриття Вкладу (депозиту) та складення Заяв-підтверджень про розміщення депозитів, за формою Банку;
 - 15.5.2. Зміна параметрів Вкладу (депозиту), а саме: зміна параметрів капіталізації та /або автоматичне продовження строку розміщення Вкладу (депозиту) та / або зміна номеру поточних рахунків, на які повертається сума Вкладу (депозиту) та/або здійснюється виплата процентів та складання Заяви-підтвердження на зміну параметрів депозиту фізичної особи, за формою Банку;
 - 15.5.3. Поповнення Вкладу (депозиту) та складання Заяви-підтвердження на зміну параметрів депозиту фізичної особи, за формою Банку;
 - 15.5.4. Блокування / розблокування Платіжних карток;
 - 15.5.5. Зміна лімітів на зняття готівки з використанням Платіжної картки;
 - 15.5.6. Повідомлення держателем Платіжної картки про виїзд за кордон;
 - 15.5.7. Перевірка залишку по Рахунках Клієнта;
 - 15.5.8. Активація Платіжної картки.
- 15.6. Операції через Чат-бот здійснюються відповідно до інструкцій Банку які покроково відображаються в Чат – бот, в залежності від обраної операції.
- 15.7. Всі операції, прийняті до виконання через Чат-бот, які неможливо виконати одразу після замовлення, будуть виконані на перший наступний Операційний день.
- 15.8. Клієнт несе відповідальність за правильне заповнення документів, що подаються через Чат-бот.
- 15.9. Сторони домовились, що сукупне використання Фінансового номеру та OTP є достатнім підтвердженням ідентифікації Клієнта в Чат-бот та надає Банку повноваження здійснити операцію, замовлену через Чат-бот, в тому числі у випадках, коли така операція була замовлена не уповноваженою особою і була надана коректна інформація, вказана вище.
- 15.10. Доступ до Чат-бот допускається тільки за умови, що обладнання і програмне забезпечення, яке використовується для здійснення доступу відповідає вимогам Банку, які розміщені на офіційному інтернет-сайті Банку.

- 15.11. Клієнт погоджується:
- 15.11.1. Переконаватися в тому, що на його пристрої, що використовується для доступу до Чат-бот встановлені необхідні версії програмного забезпечення, включаючи антивірусні програми, операційні системи.
- 15.11.2. Не встановлювати на пристрій, що використовується для доступу до Чат-бот програми, які не мають необхідних сертифікатів.
- 15.11.3. Клієнт приймає ризики, які можуть виникнути у зв'язку з наявністю вірусів на пристрої користувача, що використовується для доступу до Чат-бот.
- 15.12. Банк не несе відповідальності за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких ідентифікатори користувачів, імена, паролі, OTP та сертифікати Клієнта можуть бути використані в шахрайських цілях.
- 15.13. По запиті Клієнта, Банк може заблокувати здійснення операцій в Чат-боті. Доступ до Чат-боту може бути автоматично заблокований, якщо Клієнт невірно вказує OTP для авторизації в Чат-бот.
- 15.14. Розблокування доступу до Чат-бот можливе після того, як Клієнт надасть відповідне розпорядження через відділення Банку або через Телефонний Банкінг. Клієнти можуть бути зобов'язані Банком надати додаткову інформацію для розблокування доступу.
- 15.15. З міркувань безпеки, у зв'язку з необхідністю технічного обслуговування банківських систем і по причинах, що знаходяться за межами контролю Банку, зокрема такими, що можуть призвести до завдання шкоди Клієнту та/або Банку, Банк має право:
- 15.15.1. Припинити надання послуг через Чат-бот та/або блокувати доступ до цієї системи;
- 15.15.2. Відмовити в здійсненні операцій, замовлених через Чат-бот, протягом періоду часу, визначеного Банком і необхідного для усунення перешкод для нормального функціонування системи;
- 15.15.3. Банк не несе відповідальності за відсутність доступу до Чат-бот з причин, що знаходяться поза сферою контролю Банку.
- 15.16. З міркувань безпеки Банк залишає за собою право від'єднати Клієнта від Чат-бот через 30 (тридцять) хвилин неактивності.
- 15.17. Банк може встановлювати ліміти на здійснення операцій через Чат-бот. Ліміти встановлюються окремим розпорядженням уповноваженої особи Банку. З метою забезпечення Банком належного рівня безпеки при використанні Чат-бот та протидії здійсненню шахрайських та інших незаконних операцій за Рахунками Клієнта Банк залишає за собою право змінювати зазначені ліміти у односторонньому порядку без будь-якого додаткового попередження Клієнта. Банк може змінити ліміти на вимогу Клієнта та/або його Довіреної особи в межах, встановлених Банком.
- 15.18. Банк утримує платежі і комісії за здійснення операцій в Чат-бот згідно Тарифів Банку.
- 15.19. Клієнт погоджується використовувати Чат-бот виключно у відповідності з чинним законодавством України та Договором, включаючи, але не обмежуючись наступним:
- 15.19.1. Дотримуватись законів країни, в якій він знаходиться під час користування системою;
- 15.19.2. Не здійснювати жодних протизаконних дій з використанням інфраструктури Банку та/або Чат-бот;
- 15.19.3. Утримуватись від будь-яких дій для отримання кодів доступу інших користувачів системи.
- 15.20. Інформація щодо змін в послугах, що надаються Банком через Чат-бот, і дат введення в дію цих змін надається через офіційний інтернет-сайт Банку та/або через систему «Інтернет Банкінг» та/або через Чат-бот.
- 15.21. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені Клієнтом та/або його Довіреними особами що стали наслідком недодержання Клієнтом та/або його Довіреними особами процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному інтернет-сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в Чат-бот і здійснення операцій в системі, а також за збитки, понесені Клієнтом та/або його Довіреними особами, які стали наслідком невиконання Клієнтом своїх зобов'язань, передбачених умовами Договору. Банк не несе відповідальності за втрати, понесені Клієнтом внаслідок здійснення операцій по рахунках Клієнта третіми особами внаслідок отримання доступу, а також внаслідок заволодіння третіми особами обладнання Клієнта, Фінансового номеру, інформацією щодо OTP або їх підбору (за умови, що заволодіння інформацією не є наслідком невиконання або неналежного виконання працівниками Банку своїх обов'язків). Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в Чат-бот по причинах, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.
- 15.22. Банк не компенсує і не повертає будь-які витрати Клієнта та/або його Довірених осіб, пов'язані з доступом до системи Чат-бот або з її використанням.

16. Електронний документообіг

- 16.1. Сторони домовились про можливість застосування при взаємовідносинах електронного документообігу, а саме використання електронних підписів під час створення, оброблення, посвідчення копій та зберігання електронних документів та визнання Сторонами документів в електронному вигляді із використанням електронного підпису.
- 16.2. Умови і порядок використання електронного підпису.
- 16.2.1. Сторони домовились вважати Простий електронний підпис, що буде використовуватись Клієнтом відповідно до умов Договору видом електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача.
- 16.2.2. ЕП Клієнта використовується в якості аналога особистого підпису. ЕП генерується при ініціюванні Клієнтом запиту на створення електронного документу при дотриманні його конфіденційності після проведення автентифікації Клієнта в Інтернет Банкінгу або Чат-боті, 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. ЕП містить відомості про Клієнта (прізвище, ім'я та по батькові) і дату підписання електронного документа і засвідчує факт формування і підписання Клієнтом документа в електронному вигляді. ЕП генерується засобами інформаційної системи, яка застосовується задля створення, оброблення, зберігання електронних документів, як алфавітно-цифрова послідовність одноразового використання, та направляється на номер мобільного телефону Клієнта. Електронний документ вважається підписаним ЕП Клієнта якщо згенерований ЕП збігається з введеним та/або наданим Клієнтом за умови, що час його дії не минув. Перевірка ЕП та доведення цілісності електронних даних, на які накладений ЕП здійснюється Банком з використанням його програмно-технічних та інших засобів шляхом встановлення факту дотримання умов даного пункту Договору. У разі негативного результату перевірки ЕП, Банк відмовляє Клієнту в прийомі електронного документа.
- 16.3. Сторони домовились вважати ЕП зразком власноручного підпису Клієнта або представника Клієнта, уповноваженого на укладання від імені Клієнта правочинів та підписання відповідних документів, у розумінні ч.3 ст.207 Цивільного кодексу України.
- 16.4. Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів, на які накладено ЕП Клієнта, а також перевірка ЕП Клієнта, здійснюється за допомогою Інтернет-Банкінг та Чат-бот в автоматичному режимі відповідно до регламенту роботи систем. Клієнт погоджується із встановленими у Банку процедурами перевірки цілісності електронних документів та ЕП.
- 16.5. Після укладання Договору Клієнт може надсилати Банку за допомогою Інтернет-Банкінг та/або Чат-бот електронні документи підписані ЕП, визначених Договором, з урахуванням наступного:
- 16.5.1. такі документи не можуть бути заперечені Сторонами лише на тій підставі, що вони укладені із використанням ЕП та/або мають електронну форму;

16.5.2. Клієнт приймає на себе ризики та всю відповідальність за дії своїх представників (Довіrenих осіб), які отримали доступ до Інтернет-Банкінг та/або Чат-бот.

16.5.3. Клієнт погоджується та визнає, що підписувач, який здійснив накладання ЕП на електронний документ, цим самим засвідчив, що ознайомився з усім текстом документу, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту як за окремими частинами так і в цілому, і свідомо застосував ЕП в контексті, передбаченому документом (підписано, погоджено, засвідчено тощо).

16.5.4. умови цього пункту Договору поширюються на укладення/надсилання Сторонами одна одній електронних документів :

- за допомогою Інтернет-Банкінг, будь-яких документів, з метою здійснення переказу коштів, зарахування коштів, повідомлень, довідок, листів, документів для здійснення аналізу та перевірки документів (інформації) про фінансові операції та їх учасників, складення Клієнтом платіжних доручень на розпорядження власними коштами, надання Банком банківських виписок, укладення документів спрямованих на зміну умов Договору, інших письмових документів;
- за допомогою Чат-бот, Заяв-підтверджень розміщення депозитів фізичної особи.

16.5.5. електронні документи, які підписуються шляхом накладання одного ЕП, вважаються дійсними з моменту його накладення.

16.5.6. використання ЕП не змінює порядку укладання правочинів, підписання договорів та інших документів, встановленого законом для вчинення правочинів в письмовій формі.

- 16.6. Сторони взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними Клієнтом або користувачами Клієнта з використанням ЕП, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях з накладенням на них власноручних підписів.
- 16.7. У разі створення електронного документа з накладенням ЕП (в т.ч. створення електронної копії з паперового документа), Сторона Договору на вимогу іншої Сторони надає засвідчену копію з електронного документа шляхом виготовлення паперової копії такого документа, або засвідчену паперову копію з оригінального паперового документа (при наданні електронної копії з паперового документа) із дотриманням правил діловодства та засвідченням її відповідності оригіналу власноручним підписом особи, що має необхідні повноваження.
- 16.8. Електронний документообіг між Банком та Клієнтом, з урахуванням умов Договору та Правил здійснення електронного документообігу, що розміщені на офіційному сайті Банку за посиланням <https://www.universalbank.com.ua/terms-and-tariffs> (надалі - «Правила здійснення електронного документообігу»), має здійснюватись через Інтернет Банкінг та/або Чат-бот, у відповідності до умов Договору та Правил інформаційної безпеки, що розміщені на офіційному сайті Банку за посиланням https://www.universalbank.com.ua/storage/app/media/docs/Dodatok_1_Pravila_informatsiyoi_bezpeki.pdf (надалі - «Правила інформаційної безпеки»).
- 16.9. Перевірка ЕП та аутентифікація Клієнта здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Банку. В разі негативного результату перевірки Банк відмовляє Клієнту в прийомі електронного документа.
- 16.10. У разі заподіяння збитків іншій Стороні або третім особам при використанні ЕП, тягар (ризик) їх відшкодування несе Сторона, яка/представником якої завдано шкоду внаслідок неправомірного/помилкового використання ЕП.
- 16.11. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені Клієнтом та/або третіми особами, що стали наслідком недодержання Клієнтом та/або його представниками (посадовими особами) процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в Інтернет Банкінг та/або Чат-бот і здійснення операцій в системах, а також за збитки, понесені Клієнтом та/або його представниками (посадовими особами), які стали наслідком невиконання Клієнтом будь-яких своїх зобов'язань за Договором. Банк не несе відповідальності за втрати, понесені Клієнтом внаслідок здійснення операцій по рахунках Клієнта третіми особами внаслідок отримання ними доступу, а також внаслідок заволодіння третіми особами інформацією, що надає можливість використовувати ЕП Клієнта. Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в Інтернет Банкінг та/або Чат-бот по причинах, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили. Банк не несе відповідальності за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких інформація, що надає можливість використовувати ЕП Клієнта може бути використана в шахрайських цілях.
- 16.12. Банк зобов'язаний надати Клієнтові на його вимогу засвідчену копію на папері з електронного документа, підписаного Клієнтом та/або Банком з накладенням ЕП;
- 16.13. Клієнт зобов'язаний:
- ознайомитись та дотримуватись Правил інформаційної безпеки та Правил здійснення електронного документообігу, що розміщені на офіційному сайті Банку;
 - надавати повну та дійсну інформацію необхідну для його ідентифікації;
 - зберігати у таємниці відомості за допомогою яких створюється ЕП та вживати всіх можливих заходів для запобігання їх втрати, розкриття, зміни чи несанкціонованого використання;
 - використовувати відомості за допомогою яких створюється ЕП виключно з метою електронної взаємодії з Банком;
 - негайно інформувати Банк про компрометацію відомостей за допомогою яких створюється ЕП, втрату пристрою, через який здійснювався доступ до Інтернет Банкінг та/або Чат-бот, виникнення будь-яких підозр, що надають можливість припустити заволодіння третіми особами інформації, що надає можливість використовувати ЕП Клієнта;
 - письмово повідомити Банк про будь-які зміни в його персональних, реєстраційних або контактних даних, або персональних або контактних даних його представників (посадових осіб), наданих Банку.

17. Платежі і комісії

- 17.1. За послуги, що надаються Клієнту та/або його Довіреній особі за Договором та/або впливають з предмету Договору, Банк нараховує та утримує з Клієнта та/або його Довіреної особи платежі та/або комісії згідно з Тарифами Банку.
- 17.2. Платежі і комісії утримуються Банком з Рахунку Клієнта в порядку договірного списання, при цьому Клієнт надає Банку право списувати з Рахунку Клієнта відповідні суми платежів та комісій на користь Банку у строки сплати, передбачені Договором та Тарифами Банку.
- 17.3. Банк має право вносити зміни в Тарифи Банку в порядку передбаченому законом та/або Договором.

18. Обставини непереборної сили («Форс-Мажор»)

- 18.1. Банк та Клієнт не несуть відповідальності (повністю або частково) один перед одним, якщо невиконання або неналежне виконання зобов'язань стало наслідком настання та дії обставин, що не залежать від волі Сторін, в тому числі обставин непереборної сили (надалі за текстом – «форс-мажор»).
- 18.2. Сторони дійшли згоди, що до обставин форс-мажору відносяться: стихійні лиха, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, громадські заворушення, незаконне втручання в роботу банківської комп'ютерної мережі (кібератака) тощо, а також дії та рішення міжнародних організацій, компетентних органів України та/або інших держав, що стосуються, у тому числі, встановлення будь-яких заборон/обмежень/санкцій по відношенню до країн/територій/осіб/товарів/послуг (надалі - міжнародні санкції), але не обмежуються ними, неможливість забезпечення Банком здійснення переказів за допомогою системи SWIFT/ СЕП з будь-яких підстав, або зміни законодавства та інших нормативно-правових актів, що зробили неможливим або збитковим виконання ними своїх зобов'язань за Договором.
- 18.3. Після закінчення форс-мажорних обставин Сторони мають докласти усіх можливих зусиль для усунення або зменшення наслідків таких обставин. Період звільнення від відповідальності починається з моменту оголошення не виконуючою Стороною форс-мажору, що

підтверджується відповідною довідкою Торгівельно-промислової палати України або іншими доказами передбаченими чинним законодавством, і діє до його закінчення або моменту коли він закінчився б, якщо б не виконуюча Сторона вжила б заходів, які вона і справді могла вжити для виходу з форс-мажору. Форс-мажор автоматично продовжує строк виконання зобов'язань на період його дії та ліквідації наслідків, якщо Сторони не домовляться про інше. Про настання форс-мажорних обставин Сторони мають інформувати одна одну невідкладно. Якщо форс-мажор триватиме більше ніж 6 місяців, то кожна із Сторін має право відмовитися від подальшого виконання зобов'язань за Договором, і в такому разі жодна із Сторін не має права на відшкодування другою Стороною можливих збитків.

19. Порядок зміни та припинення Договору

- 19.1. Кожна із Сторін має право розірвати Договір. Розірвання Договору означає закриття всіх Рахунків, відкритих за Договором і припинення надання послуг за Договором.
- 19.2. Клієнт може розірвати Договір в будь-який момент шляхом подання відповідної письмової заяви у відділення Банку не менше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.
- 19.3. Банк має право розірвати Договір за наявності обґрунтованих причин з повідомленням Клієнта не менше, ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору, зокрема, в будь-якому з наступних випадків:
- 19.3.1. Ні один Рахунок не було відкрито протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати підписання Договору.
- 19.3.2. Клієнт зактив всі Рахунки, відкриті за Договором.
- 19.3.3. Ні один Рахунок не було поповнено протягом 3 (трьох) місяців з дати підписання Договору.
- 19.3.4. По Поточних рахунках не було здійснено жодної операції протягом 1 (одного) календарного року, за виключенням нарахування процентів, списання платежів та комісій.
- 19.3.5. Клієнт не сплатив в повному обсязі платежі та/або комісії згідно Тарифів Банку протягом 3 (трьох) місяців підряд.
- 19.3.6. На Рахунку Клієнта виник дебетовий залишок і не був ліквідований протягом 1 (одного) місяця.
- 19.3.7. Клієнт та/або його Довірена особа не дотримуються вимог Договору.
- 19.3.8. Виникнення у Банку обставин, які унеможливають продовження обслуговування Рахунків або надання послуг, передбачених Договором.
- 19.4. Банк має право розірвати Договір без дотримання строку, встановленого в п.19.3. Умов, у випадку, коли Клієнт та/або Довірена особа не надали Банку інформацію та/або документи, надання яких необхідне відповідно до Закону FATCA та/або Договору або було виявлено недостовірність наданої інформації про те, що Клієнт та/або Довірена особа не є податковими резидентами США, а також у разі, якщо Банк ініціює розірвання Договору на підставі Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», то, починаючи з наступного робочого дня Банк припиняє проведення усіх операцій із зарахування та списання по рахунку Клієнта за виключенням операцій з переказу залишку коштів на рахунок Клієнта у іншому банку.
- 19.5. В разі розірвання Договору Клієнт зобов'язаний сплатити всі не сплачені платежі та комісії за отримані за Договором послуги згідно Тарифів Банку та отримати залишки коштів, що зберігаються на його Рахунках, а також повернути в Банк Платіжні картки і припинити користування послугами, передбаченими Договором.
- 19.6. У випадку необхідності внесення змін до Договору (в тому числі цих Умов, Додатків до Договору та Тарифів), Банк направляє Клієнтам повідомлення (поширює інформацію) про такі зміни шляхом розміщення відповідного повідомлення на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua) з зазначенням дати набуття чинності зазначених змін до Договору (а також Додатків до Договору та Тарифів).
- Після розміщення (оприлюднення) інформації на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua), Банк може також додатково повідомити Клієнта про зміни до Договору (в тому числі до всіх Додатків до Договору і Тарифів) шляхом розміщення інформації про такі зміни у відділеннях Банку та/або через Телефонний Банкінг та/або через Інтернет Банкінг та/або оголошення в пресі та/або через інші засоби зв'язку.
- Внесені зміни набирають чинності через 14 (чотирнадцять) календарних днів з дня їх розміщення на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua). Якщо відповідні зміни до Договору вносяться на підставі вимог законодавства або такі зміни не обмежують права Клієнта - зміни набирають чинності у термін, встановлений відповідним законодавством або з дати розміщення цих змін зазначеним вище способом, якщо інший термін не встановлений Банком в повідомленні.
- Зміни до Договору є погодженими Клієнтом (відповідно до ч. 3 ст. 205 Цивільного кодексу України) якщо до дати, з якої вони набувають чинності, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору. Незгода Клієнта стосовно зміни Договору не призупиняє введення їх в дію, однак надає Клієнту право розірвати цей Договір і закрити рахунки у встановленому порядку. Клієнт має право звернутися до Банку до дати набуття чинності змін до Договору з письмовою заявою про розірвання Договору без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання, при цьому Клієнт зобов'язаний погасити заборгованість за Договором та надати заяву (и) про закриття рахунку (ів) в день розірвання Договору, якщо інші строки не встановлені умовами Договору.
- Вказаний в цьому пункті порядок змін умов Договору застосовується у випадках, якщо інший порядок не встановлений будь-якими іншими умовами Договору.
- 19.7. У випадку необхідності внесення змін до умов Договору, що регулюють користування електронним платіжним засобом (Платіжною картою) та/або Тарифів на обслуговування електронного платіжного засобу (Платіжної картки), Банк направляє Клієнтам повідомлення (поширює інформацію) про такі зміни шляхом розміщення відповідного повідомлення на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua) не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться зміни. У цьому повідомленні зазначаються також дата набуття чинності зазначених змін до Договору (а також до всіх Додатків до Договору та Тарифів) та застереження про те, що Клієнт має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати Договір без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання. Банк може також додатково повідомити Клієнта про зміни до Договору (в тому числі до всіх Додатків до Договору і Тарифів) шляхом розміщення інформації про такі зміни у відділеннях Банку та/або через Телефонний Банкінг та/або через Інтернет Банкінг та/або оголошення в пресі та/або через інші засоби зв'язку.
- Зміни до умов Договору, що регулюють користування електронним платіжним засобом (Платіжною картою) та/або Тарифів на обслуговування електронного платіжного засобу (Платіжної картки) є погодженими Клієнтом (відповідно до ч. 3 ст. 205 Цивільного кодексу України) якщо до дати, з якої вони набувають чинності, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору. Клієнт має право звернутися до Банку до дати набуття чинності змін до Договору з письмовою заявою про розірвання Договору без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання, при цьому Клієнт зобов'язаний погасити заборгованість за Договором та надати заяву (и) про закриття рахунку (ів) в день розірвання Договору, якщо інші строки не встановлені умовами Договору.
- 19.8. Розміщення змін на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua) є належним виконанням Банком обов'язку щодо додержання форми та порядку повідомлення Клієнта про зміни до Договору (включаючи Додатки).
- Клієнт безумовно приймає на себе ризики та обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність повідомлень Банку про зміну умов Договору на офіційному веб-ресурсі Банку (www.universalbank.com.ua).

20. Інші умови

- 20.1. Клієнт підтверджує, що:

(а) Клієнт надав Банку свою повну письмову згоду та право збирати, отримувати, зберігати, використовувати, надавати інформацію щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка стала чи стане відомою Банку у процесі обслуговування та взаємовідносин з Клієнтом чи іншими особами при наданні банківських послуг (надалі – «Банківська таємниця»), а також право на обробку та передачу будь-яким іншим особам персональних даних Клієнта (зокрема, прізвища, ім'я, по батькові, дати та місця народження, громадянства, статі, віку, місця проживання (фактичного та адреси реєстрації місця проживання), номерів засобів зв'язку, у тому числі: номеру телефону/факсу (в тому числі робочого, мобільного, номеру телефону за адресою реєстрації місця проживання або фактичного проживання), адреси електронної пошти, даних паспортного документа, або іншого документа, що посвідчує особу Клієнта/паспортних даних або даних іншого документа, що посвідчує особу Клієнта (в тому числі серії, номеру, ким та коли виданий документ, що посвідчує особу, а також всієї іншої інформації, зазначеної в такому/таких документі(-ах)), ідентифікаційного номеру/реєстраційного номеру облікової картки, сімейного стану, рівня освіти, спеціальності/професії, трудової діяльності (в тому числі, місця роботи, посади, стажу та досвіду роботи), соціального та майнового стану, рівня доходів, фотографій та відео (або іншого запису зображення особи), фінансової інформації (зокрема, номерів та інших реквізитів і стану рахунків (у тому числі рахунків, які обслуговуються за допомогою електронного платіжного засобу (банківських платіжних карток)), відкритих у банках, залишків грошових коштів на рахунках, інформації про дати, розмір та призначення платежу операцій за рахунками), про умови укладення, зміни, розірвання, виконання Договору та/або будь-яких інших договорів, що укладені та/або укладатимуться Банком з Клієнтом як фізичною особою та/або фізичною особою-підприємцем, та/або як представником іншої особи у майбутньому, стан заборгованості за Договором, виконання зобов'язань за Договором та/або будь-яким іншим договором, інформацію про Клієнта як про фізичну особу та/або фізичну особу-підприємця, та/або як представника іншої особи, даних свідочтв про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, інших документів про підприємницьку діяльність фізичної особи-підприємця, у т.ч. щодо його системи оподаткування, даних щодо місця здійснення підприємницької діяльності тощо), що стали відомі Банку, зокрема, з документів, виданих на ім'я Клієнта, у тому числі тих, що надані або будуть надані Клієнтом Банку для укладення, зміни, розірвання, виконання Договору та/або будь-яких інших договорів; та/або з документів, виданих на ім'я Клієнта, у тому числі тих, що надані або будуть надані Клієнтом Банку як представником іншої особи; та/або з підписаних Клієнтом документів (в тому числі з Банком); та/або з відомостей, які Клієнт надав та/або надасть в майбутньому Банку, як в письмовій, так і в усній формі, відповідно до мети обробки персональних даних, що сформульовані в законах, інших нормативно-правових актах, положеннях, установчих чи інших документах, які регулюють діяльність Банка (надалі – «Персональні дані»), та іншої конфіденційної інформації щодо Клієнта, визначеної як такою чинним законодавством України та яка стала чи стане відомою Банку при взаємовідносинах із Клієнтом та/або іншими особами (Банківська таємниця, Персональні дані та інша конфіденційна інформація – за текстом цього Договору іменуються як «Конфіденційна Інформація»), зокрема, але не виключно, в наступних обсягах та/або випадках (в Україні та за кордоном):

- яка відповідно до законодавства України входить до складу кредитної історії - до/від/через бюро кредитних історій, які створені та здійснюють діяльність відповідно до законодавства України, зокрема, від/до Приватне акціонерне товариство «Перше Всеукраїнське Бюро Кредитних Історій» (адреса: Україна, місто Київ, вулиця Євгена Свєрстюка 11, ідентифікаційний код 33691415), Приватне акціонерне товариство «Міжнародне Бюро кредитних історій» (адреса: 03062, Україна, місто Київ, проспект Перемоги, будинок 65, офіс 306, ідентифікаційний код 34299140) та іншого(-ому) бюро кредитних історій, що погоджене Банком, назва і адреса якого повідомлятиметься Клієнту. Клієнт погоджується з тим, що Банк має право надати необхідну інформацію щодо формування кредитної історії іншим особам, яким ця інформація необхідна для виконання своїх функцій або надання послуг Банку в обсязі, який буде визначено Банком самостійно з урахуванням вимог законодавства України;

- Національному банку України, в т.ч. з метою включення Конфіденційної Інформації до Кредитного реєстру Національного банку України, державним, судовим, правоохоронним, контролюючим, податковим та іншим органам та особам, нотаріусам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також у випадках, коли обробка Персональних даних необхідні Банку з метою захисту своїх прав і інтересів та/або недопущення їх порушення;

- приватним особам, фізичним особам (в т.ч. суб'єктам підприємницької діяльності та/або самозайнятим особам) та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій та/або надання послуг Банку відповідно до оформлених довіреностей та/або укладених між такими особами та Банком договорів, та/або для представлення інтересів Банка під час захисту Банка своїх інтересів у випадку невиконання та/або неналежного виконання Клієнта/Поручителем/Заставадцем/Іпотекодавцем/Гарантом своїх зобов'язань за Договором та/або будь-якими іншими договорами, у тому числі договорами про відступлення права вимоги, договорами, що забезпечують виконання зобов'язань Клієнта за Договором, за умови попередження Банка таких юридичних та фізичних осіб про їх обов'язок не розголошувати цю інформацію і не використовувати її на свою користь чи на користь інших осіб, крім випадків, передбачених законодавством України;

- загальну інформацію, що становить банківську таємницю (відомості щодо заборгованості перед Банком, сути діяльності та фінансового стану Клієнта), іншим банкам в обсягах, необхідних під час надання кредитних операцій, банківських гарантій, із забезпеченням вимог щодо недопущення її несанкціонованого розголошення;

- право звертатися за інформацією про Клієнта та/або надавати інформацію про Клієнта до інших осіб/іншим особам, які пов'язані зі Клієнтом родинним, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному побуті Клієнта;

- будь-яким іншим особам, що гарантують (гарантували) виконання Клієнтом зобов'язань за отриманою кредитною/фінансовою послугою (поручителям, страховикам, майновим поручителям); страховій компанії, яка здійснює страхування майна, що оформлюється в заставу по кредитній операції;

- необхідної будь-яким іншим особам – контрагентам (партнерам) Банка, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування Банком клієнтів з метою належного виконання Банка умов укладеного Договору та/або умов будь-якого іншого договору;

- необхідної при передачі/отриманні інформації - до/від/через Єдину інформаційну систему «Реєстр позичальників»;

- необхідної при отриманні/внесенні інформації з/до відповідних реєстрів (зокрема, але не виключно, з Реєстру прав власності на нерухоме майно), в яких зберігається інформація щодо суб'єкта персональних даних, його фінансової діяльності, майна, яке надано або пропонується у забезпечення виконання зобов'язань за Договором та/або будь-яким іншим договором, яка необхідна Банку протягом дії Договору та/або будь-якого іншого договору укладеного з Клієнтом, з метою виконання цього доручення Банк має право надсилати /отримувати відповідні запити/відповіді;

- необхідної іншим особам (новим кредиторам Клієнта) у випадку відступлення (передачі) Банком своїх прав за Договором іншим особам, та/або у випадку виникнення у Банка наміру здійснити таке відступлення (передачу) до фактичного його здійснення з метою виконання Банком, як первісним кредитором Клієнта, відповідних положень Цивільного кодексу України відповідно до законодавства України;

- необхідної іншим особам для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку включаючи, але не обмежуючись послугами з відповідального зберігання документів, ведення архівів, проведення заходів щодо врегулювання заборгованості за Договором та/або будь-яким іншим договором тощо відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються основної діяльності Банка, яку він здійснює на підставі отриманих банківської ліцензії та письмових дозволів та/або спрямовані на виконання умов Договору та/або договорів, за якими надається забезпечення виконання зобов'язань за Договором;

- особам, що мають істотну участь у Банку та/або особам, які є контролерами Банку та/або входять до групи компаній, учасником якої є Банк; особам, які надають відповідні послуги Банку в Україні та/або за кордоном, в тому числі, необхідних для ідентифікації та оцінки достовірності, надійності, платоспроможності, а також платіжної дисципліни Клієнта, для обслуговування програмного забезпечення, які використовуються Банком з метою здійснення банківських операцій;

- необхідної в інших випадках, у відповідності до вимог законодавства України та укладених договорів.

Клієнт також надає Банку повне право, у випадку невиконання або неналежного виконання зобов'язань Клієнта за Договором, використовувати банківську таємницю, що стосується виконання зобов'язань Клієнта за Договором, на власний розсуд для надання будь-яким особам,

підприємствам, організаціям будь-якої форми власності. При цьому, у разі такого розкриття Банком банківської таємниці, що стосується виконання зобов'язань Клієнта за Договором, Клієнт не має і не буде мати до Банку будь-яких претензій.

(б) Клієнт погоджується з тим, що метою збору та обробки його персональних даних є:

- здійснення Банком своєї банківської, фінансово-господарської діяльності, пропонування та/або надання повного кола банківських або фінансових послуг Банком та/або третіми особами (будь-які особи, з якими Банк перебуває в договірних відносинах; особи, що мають істотну участь у юридичній особі Банку; особи, що входять до складу банківської групи у складі якої перебуває Банк; особи, які надають відповідні послуги Банку в Україні та/або за кордоном, в тому числі, необхідних для ідентифікації Вас та оцінки достовірності, надійності, платоспроможності, а також Вашої платіжної дисципліни, для обслуговування програмного забезпечення, які використовуються Банком з метою здійснення банківських операцій, пов'язані з Банком особи (надалі - "інші особи"), у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку;
- надання іншими особами послуг Банку для виконання ним своїх функцій та/або для виконання укладених Банком з іншими особами договорів, у т.ч. предметом яких є відступлення права вимоги;
- захисту Банком своїх прав та інтересів, у т.ч. передача персональних даних фінансовим установам (ураховуючи, зокрема, але не виключно, страховим та факторинговим компаніям), державним, судовим та правоохоронним органам;
- здійснення Банком прав та виконання обов'язків за іншими відносинами між Банком та суб'єктом персональних даних відповідно до чинного законодавства України;
- ведення бухгалтерського та податкового обліку, надання контролюючим органам обов'язкових звітів відповідно до діючих вимог чинного законодавства тощо;

(в) Клієнт погоджується отримувати від Банку (його уповноважених осіб) інформацію щодо зобов'язань Клієнта, у тому числі про факти невиконання Клієнта зобов'язань перед Банком за Договором, про розмір існуючої заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про зміну умов обслуговування клієнтів Банку та послуги Банку тощо, шляхом направлення Клієнту відповідних повідомлень будь-якими засобами зв'язку, зокрема, але виключно, поштою (в тому числі електронною поштою) за адресою Клієнта, вказаною у цьому Договорі, та/або за іншою адресою, яку Клієнт письмово повідомив Банк при зміні адреси, та/або на номер мобільного телефону Клієнта, та/або на автовідповідач телефону тощо; а також погоджується отримувати попередньо погоджені Банком кредитні картки та/або інші платіжні картки або кредитні продукти Банку, а також правила та інструкції щодо їх використання;

(г) Клієнт ознайомлений та погоджується з тим, що викладені в цьому пункті Умов умови є істотними умовами Договору, тобто необхідними для договору даного виду щодо наявності яких Сторони досягли згоди, при цьому Клієнт не має право змінити, відізвати в односторонньому порядку умови, закріплені в цьому пункті Умов.

(д) Клієнт також підтверджує, що:

- письмово повідомлений про його права передбачені Законом України «Про захист персональних даних»;
 - погоджується та надає дозвіл на зміну мети збору та обробки Персональних даних Клієнта, про що Клієнт буде повідомлений шляхом розміщення Банку відповідного повідомлення на офіційному сайті Банку в мережі Інтернет – www.universalbank.com.ua;
 - повідомлений про включення Персональних даних Клієнта до бази персональних даних клієнтів Банку;
 - повідомлений про порядок використання Персональних даних, який передбачає дії Банку щодо обробки цих даних, в тому числі використання Персональних даних працівниками Банку, відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання повного права обробки Персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із Персональними даними;
 - повідомлений про порядок поширення Персональних даних будь-яким особам, який передбачає дії Банку щодо передачі відомостей про фізичну особу з бази персональних даних;
 - повідомлений про порядок доступу до Персональних даних інших осіб, який визначає дії Банку у разі отримання запиту від іншої особи щодо доступу до Персональних даних, у тому числі порядок доступу суб'єкта персональних даних до відомостей про себе;
 - погоджується з режимом використання інформації, зазначеної у Договорі;
 - дана згода (дозвіл), надана Клієнтом на збір та обробку Персональних даних Клієнта, не вимагає здійснення Банку письмових повідомлень про передачу Персональних даних Клієнта іншим особам;
 - Клієнт не матиме до Банку жодних претензій в разі вчинення останнім будь-якої дії, настання події, зазначеної в Договорі;
 - надає згоду Банку (його уповноваженим особам) інформувати Клієнта, зокрема, про стан рахунків, про факти невиконання зобов'язань за Договором, про стан обслуговування та розмір заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про строки здійснення чергових платежів, про зміну умов обслуговування клієнтів Банку та нові послуги Банку та про будь-яку іншу інформацію, що стосується банківських послуг та умов Договору та/або будь-яких інших договорів, шляхом направлення відповідних повідомлень будь-якими засобами зв'язку, зокрема, але не виключно, поштою (в тому числі електронною поштою), вказаною у Договорі, та/або за іншою адресою, про яку Клієнт письмово повідомив Банку при зміні адреси, та/або на номер мобільного телефону Клієнта, та/або на автовідповідач телефону тощо; а також Клієнт погоджується отримувати попередньо погоджені Банком кредитні картки та/або інші платіжні картки або кредитні продукти Банку, а також правила та інструкції щодо їх використання. Клієнт надає Банку дозвіл на розкриття Банком інформації щодо Клієнта, яка згідно із законодавством України містить банківську таємницю;
 - надані Клієнтом Банку документи та інформація є повними і достовірними. Клієнт надає згоду на те, що Банк має право перевіряти надані Клієнтом документи та інформацію і проводити такі перевірки. Зокрема, Клієнт уповноважує Банк зв'язуватися в зручний для Банку час з будь-якими особами, у тому числі роботодавцем Клієнта та/або контрагентами Клієнта, для перевірки та отримання будь-якої необхідної інформації;
 - у випадку відмови Банку в укладенні з Клієнтом будь-якого договору, Клієнт надає Банку згоду на обробку Персональних даних Клієнта в цілях інформування його про будь-які продукти і послуги, що надаються Банком, будь-яким способом, у тому числі вищепереліченими;
 - надана Клієнтом згода (дозвіл) на збір та обробку Персональних даних Клієнта діє протягом невизначеного строку;
 - при зміні Персональних даних Клієнта, Клієнт зобов'язаний надати Банку інформацію про такі зміни не пізніше, ніж через 3 (три) банківські дні від настання таких змін, з наданням оригіналів відповідних документів для внесення особистих Персональних даних Клієнта в базу персональних даних клієнтів Банку;
 - письмово повідомлений про всі права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», в тому числі про права, передбачені ст.8 Закону України «Про захист персональних даних».
- (е) Клієнт надає Банку дозвіл та уповноважує Банк здійснювати обробку та передачу Конфіденційної Інформації про Клієнта та його Довіреніх осіб:
- до Податкової служби США/ Податкового управління США при поданні звітності в обсягах та порядку, передбачених Законом FATCA;
 - будь-яким особам, що беруть участь у переказі коштів на Рахунки Клієнтів, в тому числі, але не виключно, платіжним системам та їх учасникам, відправникам та отримувачам переказів, іншим установам, що здійснюють авторизацію чи процесинг переказів, банкам-кореспондентам, а також іншим особам та в інших випадках і обсягах, що передбачені Законом FATCA;
 - в інших випадках, передбачених чинним законодавством України та Договором.
- (ж) Клієнт підтверджує, що Банк, на виконання ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надав Клієнту наступну інформацію:
- про фінансову послугу, що пропонується надати Клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для Клієнта;

- про умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість, зокрема: про відкриття поточного та позичкового рахунків, вартість та умови розрахунково-касового обслуговування поточного рахунку, умови та вартість валютно-обмінних операцій тощо;
- про порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- про правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- механізм захисту Банком прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, зокрема, але не виключно: про наявні механізми розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
- реквізити органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, зокрема, Клієнту було надано адреси, номери телефонів тощо Національного банку України, реквізити органів з питань захисту прав споживачів та інших уповноважених органів влади;
- розмір винагороди Банку у разі, коли Банк пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Клієнт підтверджує, що вказана інформація була надана Клієнту в повному обсязі, Клієнт розуміє зміст вказаної інформації та не потребує будь-яких додаткових роз'яснень щодо зазначеної інформації.

(з) Клієнт гарантує наступне:

- він підтверджує достовірність, правдивість та точність наданої ним інформації/даних, яка відображена в заявах, анкетах та інших документах, що були підписані ним та/або надані до Банку з метою укладення Договору та інших договорів; та
- він усвідомлює наслідки і свою відповідальність згідно із чинним законодавством, передбачену за надання завідомо неправдивої інформації та за заподіяння шкоди шляхом обману та зловживання довірою, зокрема, ознайомлений зі статтями 190, 192, 222 Кримінального кодексу України.

(і) Клієнт підтверджує своє ознайомлення з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб та її одержання до укладення Договору.

20.2. Банк залишає за собою право:

20.2.1. Записувати всі телефонні розмови Клієнта та/або його Довіrenих осіб з Банком і використовувати такі записи в якості речових доказів.

20.2.2. Зв'язуватись з Клієнтом та/або його Довіrenими особами по телефону без попереднього повідомлення про такий намір.

20.3. Клієнт та/або його Довірена особа зобов'язаний інформувати Банк в наступних випадках:

20.3.1. Зміна будь-яких персональних та/або контактних даних, наданих Банку;

20.3.2. Втрата документу, що ідентифікує особу Клієнта та/або його Довіреної особи.

20.4. Обсяг доступу Клієнта та/або його Довіrenих осіб до послуг Банку визначається Банком. Банк залишає за собою право розширити функціональність або відмовитися від надання певних послуг, зокрема в разі зміни функціональності інформаційної системи Банку.

20.5. Банк не несе відповідальності за збитки заподіяні іншими банками та установами, що приймають участь у здійсненні операцій, або за збитки, що стали наслідком збоїв в системах зв'язку, а також за збитки внаслідок подання Клієнтом та/або його Довіреною особою некоректного або неповного розпорядження.

20.6. Банк не несе відповідальності за збитки Клієнта та/або його Довіреної особи, що стали наслідком недотримання ними вимог чинного законодавства України.

20.7. У випадках, що не врегульовані Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

20.8. Клієнт зобов'язується не рідше ніж один раз на 7 (сім) календарних днів ознайомлюватись з інформацією Банку (в залах обслуговування клієнтів та/або через Телефонний Банкінг та/або через офіційний інтернет-сайт Банку та/або через щомісячні Виписки по Рахункам та/або оголошення в пресі) щодо змін умов Договору та/або Тарифів / Лімітів Банку.

20.9. Цей Договір укладено на невизначений період часу.

20.10. Всі спори, розбіжності та вимоги, які виникають при виконанні Договору чи у зв'язку з ним або впливають з нього, підлягають, за вибором позивача, розгляду у:

20.10.1. Постійно діючому Третейському суді при Асоціації українських банків, згідно з регламентом даного третейського суду, який є невід'ємною частиною даної третейської угоди. При цьому, Сторони Договору підтверджують, що вони ознайомлені з регламентом Третейського суду при Асоціації українських банків та добре розуміють положення цього регламенту. Умови Договору, які містять відомості про найменування сторін та їх місцезнаходження, є складовими частинами даної третейської угоди. Місце і дата укладення третейської угоди відповідають місцю і даті укладення Договору. Формування складу третейського суду в постійно діючому Третейському суді при Асоціації українських банків здійснюється в порядку, встановленому регламентом даного третейського суду; або

20.10.2. Місцевому суді, відповідно до підвідомчості та підсудності, встановлених чинним законодавством України.

20.11. Сторони домовились про те, що позовна давність за спорами, що впливають із Договору, в тому числі із будь-якої угоди про використання продуктів Банку, що укладені на підставі Договору, включаючи, але не обмежуючись, відшкодуванням збитків, сплати неустойок (штрафів) тощо, становить 5 (п'ять) років. Вказане застереження до Договору є договором про збільшення строку позовної давності.

20.12. Вся кореспонденція, направлена Банком Клієнту, вважається доставленою на сьомий день з дати відправлення на адресу Клієнта, що була зазначена Клієнтом у Заяві про приєднання до публічної пропозиції укладення Договору банківського обслуговування фізичної особи.

20.13. Цим Клієнт підтверджує, що отримав другий примірник Договору на свою електронну адресу, зазначену в Заяві про приєднання до публічної пропозиції укладення Договору банківського обслуговування фізичної особи, до підписання відповідної Заяви.

20.14. Договір укладено з моменту подання Клієнтом Заяви про приєднання до публічної пропозиції укладення Договору банківського обслуговування фізичної особи.

20.15. У випадку невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену Договором та чинним законодавством України.

20.16. Невід'ємними частинами Договору (Додатками до Договору) є:

20.16.1. Перелік операцій, що здійснюються в рамках послуги Телефонний Банкінг (Додаток №1);

20.16.2. Перелік операцій що здійснюються в рамках сервісу «Інтернет Банкінг» (Додаток №2);

20.16.3. Тарифи Банку.

20.17. Клієнт уповноважує Банк надавати Виписки по Рахунках у наступний спосіб:

- шляхом надсилання Виписок на поштову адресу Клієнта, що вказана в ній у Заяві про приєднання до публічної пропозиції укладення Договору банківського обслуговування фізичної особи;

- шляхом надсилання Виписок Банком SMS-повідомлення на номер телефону Клієнта, що вказаний ним у Заяві про приєднання до публічної пропозиції укладення Договору банківського обслуговування фізичної особи;

- шляхом отримання Клієнтом Виписок при зверненні до відділення Банку.

Перелік операцій, що здійснюються в рамках послуги Телефонний Банкінг *

№ п.п.	Назва та код операції Телефонного банкінгу	Операція потребує телефонної ідентифікації без Коду доступу до Телефонного Банкінгу)	Операція може здійснюватися через систему IVR з телефонною ідентифікацією
1. ОПЕРАЦІЇ З ПОТОЧНИМИ ТА ОЩАДНИМИ РАХУНКАМИ			
1.1	Інформація щодо залишків на рахунках	Так	Так
1.2	Інформація, щодо зарахування / списання по рахунку	Так	-
2. ОПЕРАЦІЇ З ДЕПОЗИТНИМИ ТА КРЕДИТНИМИ РАХУНКАМИ			
2.1	Інформація щодо існуючих параметрів депозитного рахунка Клієнта	Так	-
2.2	Інформація щодо змісту виписок по кредитах Клієнта	Так	-
2.3.	Зміна порядку автопродлонгації строку розміщення Депозиту	Так	-
3. ОПЕРАЦІЇ З ПЛАТІЖНИМИ КАРТКАМИ			
3.1	Блокування / Розблокування Платіжної картки	Так	-
3.2	Зміна лімітів на щоденне зняття готівки у мережі Банкоматів	Так	-
3.3	Зміна лімітів на проведення торгівельних операцій за товари та послуги в магазинах або в інтернеті		
3.4	Інформація щодо параметрів операцій, виконаних за допомогою Платіжної картки	Так	-
3.5	Запит на перевипуск іменної Платіжної картки на наступний новий строк / у випадку блокування		
4. ОПЕРАЦІЇ З КРЕДИТНИМИ КАРТКАМИ			
4.1	Блокування кредитної картки	Так	-
4.2	Блокування кредитної картки	Так	-
4.3	Інформація щодо змісту виписок по кредитній картці	Так	-
5. ОПЕРАЦІЇ В РАМКАХ УПРАВЛІННЯ ПОСЛУГОЮ ІНТЕРНЕТ БАНКІНГ			
5.1	Скидання паролю до послуги Інтернет-банкінгу	Так	-
5.2	Розблокування доступу до послуги Інтернет Банкінг	Так	-
6. ОПЕРАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТ -БОТ			
6.1.	Розблокування доступу до Чат-бот		

* Зазначені операції можливо виконувати лише між рахунками фізичних осіб

Перелік операцій що здійснюються в рамках сервісу Інтернет Банкінг

№ п/п	Назва операції у Інтернет Банкінгу	Операція потребує використання ЕП Клієнта або його Довіреної особи	Назва операції в системі Інтернет Банкінг
1	Отримання інформації по залишках на поточних, ощадних, депозитних, кредитних рахунках, кредитних картах Клієнта у Банку	Ні	Загальний стан/ Інформація по рахунках Обслуговування рахунків/Зведення рахунків
2	Отримання інформації по операціях проведених по поточних та ощадних рахунках	Ні	Обслуговування рахунків/Динаміка рахунку
3	Отримання інформації по деталях обраного рахунку	Ні	Обслуговування рахунків/Деталі рахунку
4	Перегляд деталей кредиту Клієнта, оформленому у Банку	Ні	Кредити/Перегляд деталей кредиту
5	Здійснення безготівкових переказів коштів у національній валюті з поточних, ощадних, кредитних рахунків Клієнта у Банку на рахунки в інших банках	Так	Переказ коштів/Міжбанківський платіж
6	Здійснення безготівкових переказів коштів між поточними та ощадними рахунками Клієнта у Банку	Так	Переказ коштів/Переказ коштів між власними рахунками
7	Погашення кредиту Клієнта, оформленого у Банку	Так	Переказ коштів/Переказ коштів між власними рахунками
8	Переказ коштів на рахунки інших Клієнтів в межах Банку	Так	Переказ коштів/Внутрішньобанківський переказ
9	Перегляд стану платежів ініційованих Клієнтом в системі Інтернет Банкінг	Ні	Переказ коштів/Перегляд платежів
10	Створення шаблонів платежів	Ні	Переказ коштів/Шаблон платежу
11	Погашення заборгованості по кредитній картці Клієнта, оформленій у Банку	Так	Кредитні картки/Сплата власної картки
12	Погашення заборгованості по кредитній картці іншого Клієнта в межах Банку	Так	Кредитні картки/Сплата карти Банку
13	Здійснення безготівкових переказів коштів у національній валюті на платіжну картку, емітовану іншим банком	Так	Кредитні картки/Сплата картки іншого банку
14	Розміщення Вкладів (деPOSITIV)	Ні	Депозити / Розміщення депозиту
15	Поповнення Вкладів / зміна параметру лонгація Вкладу	Так	Депозити / Поповнення депозиту
16	Надання інформації, листів та документів	Так	Листи / Написати лист