

Шановні клієнти Universal Bank!

Ми щоденно працюємо над удосконаленням оновленого Інтернет-банкінгу та докладаємо максимум зусиль для щонайшвидшого усунення тимчасових питань, які виникають у користувачів.

Просимо Вас ознайомитися з оновленням функціоналу та рекомендаціями щодо реєстрації та роботи з системою.

Відповіді на поширені питання користувачів

1. Історія платежів та старі шаблони для юридичних осіб.

З 16.07.2017 в оновленій системі Інтернет-банкінгу Ви можете переглядати історію платежів з 01.01.2016. Також опрацьовується питання завантаження історії платежів за попередні роки.

Звертаємо Вашу увагу, що попередні шаблони платежів не зберігаються, їх потрібно сформулювати заново.

2. Кредитні картки, випуски та грейс-період.

Банком виявлено технічну помилку по деяких клієнтах у нарахуванні суми кеш-беку за червень та зафіксовано часткове некоректне нарахування процентів за користування кредитною карткою протягом пільгового періоду.

Тим клієнтам, по чийх картках виявлені помилки у розрахунку кеш-беку та процентів, в період до 15 липня було здійснено відповідне коригування процентів та /або додана сума кеш-беку. Дані виправлення виконуються автоматично, без додаткового звернення до відділення чи контактного центру.

Тривають роботи з покращення функціоналу з відображення інформації по кредитних картках (врахування грейс-періоду, мінімальний платіж, історія та ін.). Плановий термін реалізації – серпень 2017.

3. Зарплатна відомість для юридичних осіб.

Інструкція для зручної підготовки зарплатної відомості розміщена на офіційному сайті банку в розділі Інтернет-банкінг для юридичних осіб <http://www.universalbank.com.ua/internet-banking-business> .

4. Користування Інтернет-банкінгом зі смартфонів.

Поточна версія Інтернет-банкінгу для фізосіб передбачає користування системою з портативних пристроїв безпосередньо з веб-сайту банку, без завантаження додатку . Користування Інтернет-банкінгом для юридичних осіб можливе лише з Вашого ПК. Прохання також не завантажувати мобільний

додаток з системи Інтернет-банкінгу для юросіб, оскільки робота з ним на сьогодні не передбачена.

5. Проведення операцій у касі Банку.

Під час переходу на нову систему операції в касі було тимчасово обмежено. На сьогодні, Ви можете здійснювати в касі **будь-які операції за всіма Вашими рахунками**. Звертаємо Вашу увагу, що з метою підвищення безпеки платежів, для здійснення даних операцій в касі необхідно спочатку звернутись у відділенні до Спеціаліста з обслуговування клієнтів.

6. Відображення балансу рахунку в SMS-повідомленні.

На прохання клієнтів з 11 липня реалізовано єдине відображення залишку на рахунку: сума, яка доступна для здійснення транзакцій, зазначається як «Баланс».

7. Реєстрація ФОП як юридичних осіб в Інтернет-банкінгу.

Як зазначалося раніше, ми врахували побажання клієнтів-ФОП та підключили їх до системи Інтернет-банкінгу для юридичних осіб. Для цього необхідно пройти реєстрацію як юридичній особі. Детальна інструкція за [посиланням](#).

При виникненні додаткових питань щодо підключення до системи та відображення рахунків, будь ласка, користуйтеся поданим нижче розділом щодо алгоритму дій при підключенні до системи та роботі з рахунками.

Алгоритм дій при підключенні та роботі з рахунками в системі Інтернет-банкінгу для фізичних та юридичних осіб

1. Підключення юрособи до системи Інтернет-банкінгу для юридичних осіб

Зазначені нижче дії необхідно виконати і новим клієнтам банку, і користувачам попередньої системи:

- перший співробітник компанії (незалежно від обійманої посади) повинен пройти процедуру реєстрації нового клієнта-юридичної особи зі створенням нового ключа ЕЦП;

- другий та всі наступні співробітники повинні пройти **лише** процедуру реєстрації нових ключів ЕЦП.

2. *Питання, які можуть виникати у фізосіб при підключенні до системи Інтернет-банкінгу для фізичних осіб*

Ситуація 1: фізособа відсутня в системі.

- необхідно пройти процедуру реєстрації нового клієнта-фізичної особи на веб-сайті банку та відвідати відділення банку для авторизації.

Ситуація 2: фізособа присутня в системі Інтернет-банкінгу для фізичних осіб та має актуальний номер фінансового мобільного телефону:

фізособи, які не скористалися надісланим банком SMS -повідомленням з даними для входу або видалили його;

поточні користувачі системи, що забули пароль для входу.

- необхідно звернутися до Центру клієнтської підтримки, отримати від співробітника банку новий пароль у SMS-повідомленні (за необхідності співробітник здійснить розблокування доступу до системи).

Ситуація 3: фізособа присутня в системі Інтернет-банкінгу для фізичних осіб, але надала співробітнику Центру клієнтської підтримки **невірний** номер свого фінансового мобільного телефону.

- необхідно відвідати відділення банку та оформити Заяву на заміну номера фінансового мобільного телефону, що використовується для входу в систему; не пізніше наступного робочого Ви отримаєте на цей номер SMS-повідомлення з новим паролем.

3. *Питання, які можуть виникати у фізичних осіб-підприємців при підключенні до системи Інтернет-банкінгу для фізичних осіб або Інтернет-банкінгу для юридичних осіб або відображенні власних рахунків*

Ситуація 1: ФОП має рахунки 2600 та 2620, але вона відсутня в обох системах Інтернет-банкінгу для юридичних та фізичних осіб.

- необхідно пройти процедуру реєстрації нового клієнта-юридичної особи в системі Інтернет-банкінгу для юридичних осіб (в даній системі буде відображено рахунки 2600); необхідно також пройти процедуру реєстрації нового клієнта-фізичної особи в системі Інтернет-банкінгу для фізичних осіб (в даній системі буде відображено рахунки 2620).

Ситуація 2: ФОП присутня в Інтернет-банкінгу для юридичних осіб (бачить власні рахунки 2600), але ще має рахунки 2620 та не підключена до системи Інтернет-банкінгу для фізичних осіб.

- необхідно пройти процедуру реєстрації нового клієнта-фізичної особи в Інтернет-банкінгу для фізосіб (в даній системі буде відображено рахунки 2620).

Ситуація 3: ФОП присутня в Інтернет-банкінгу для фізичних осіб, бачить в системі рахунки 2600, але не бачить рахунки 2620.

- необхідно пройти процедуру реєстрації нового клієнта-юрособи в системі Інтернет-банкінгу для юридичних осіб зі створенням нового ключа ЕЦП; не пізніше кінця наступного дня можна розпочати роботу з системою Інтернет-банкінгу для юросіб (в даній системі будуть відображені рахунки 2600); не пізніше кінця наступного робочого дня в системі Інтернет-банкінгу для фізосіб можна побачити власні рахунки 2620 (замість рахунків 2600) та розпочати роботу з ними.

Ситуація 4: ФОП присутня в Інтернет-банкінгу для фізичних осіб, бачить в системі рахунки 2620, але не бачить рахунки 2600.

- необхідно пройти процедуру реєстрації нового клієнта-юрособи в системі Інтернет-банкінгу для юридичних осіб зі створенням нового ключа ЕЦП; після цього можна побачити в системі рахунки 2600.

Ситуація 5: ФОП присутня в системах Інтернет-банкінгу для фізичних та юридичних осіб, але бачить в обох системах лише рахунки 2600 та не бачить рахунки 2620.

- необхідно звернутися до Центру клієнтської підтримки або відділення банку; не пізніше кінця наступного робочого дня можна побачити в системі Інтернет-банкінгу для фізичних осіб власні рахунки 2620 (замість рахунків 2600) та розпочати роботу з ними; в Інтернет-банкінгу для юросіб змін не буде – ФОП зможе працювати в системі з рахунками 2600.

*4. Проблеми з відображенням рахунків **юридичних осіб** (2600, 2603 тощо) в системі Інтернет-банкінгу для юридичних осіб та актуальністю інформації про них(адреса, телефон відповідальної особи)*

- необхідно звернутися до відділення банку для оперативного вирішення питання на місці.

З повагою,

Ваш Universal Bank