



**ЗАТВЕРДЖЕНО НАКАЗОМ №259 ВІД «15» грудня 2022 Р.**  
(дата розміщення ДОГОВОРУ ПРО ДИСТАНЦІЙНЕ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ (ПУБЛІЧНОГО)  
на Офіційному сайті Банку: «15» грудня 2022 року)

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

**РЕДАКЦІЯ ДІС З «19» СІЧНЯ 2023 Р.**

ЗМІСТ:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ СТОРІН

2.1. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ

2.2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

2.3. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ

2.3.1. ВИКОРИСТАННЯ ПРОСТОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.3.2. ВИКОРИСТАННЯ КВАЛІФІКОВАНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ

2.3.3. ВИКОРИСТАННЯ ДІЯ.ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.3.4. ВИКОРИСТАННЯ УДОСКОНАЛЕНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ КЛІЄНТА

2.4. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ

2.4.1. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ НА СПОЖИВЧІ ЦІЛІ

2.4.2. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО ВИДАЧУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ **ПЛАТІЖНИХ  
КАРТOK**

2.4.3. **ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКІВСЬКОГО  
РАХУНКУ В ІНОЗЕМНІЙ ТА НАЦІОНАЛЬНІЙ ВАЛЮТІ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ ТА РКО ТА/АБО ДОГОВОРУ  
ПРО БАНКІВСЬКИЙ ВКЛАД**

2.4.4. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.5. **ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ**

3. ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ

4. SMS-ПОВІДОМЛЕННЯ І ОТР-ПАРОЛЬ

5. ДОРУЧЕННЯ КЛІЄНТА

6. ПРАВА, ОBOB'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

8. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ

9. **СПОСОБИ КОМУНІКАЦІЇ**

10. **ФОРС - МАЖОР**

11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ЗМІНА ДОГОВОРУ, ТАРИФІВ БАНКУ, РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

13. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ  
СИСТЕМИ OTP SMART (Додаток №1)**

ЗМІСТ:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

3. ДОСТУП ДО СИСТЕМИ OTP SMART

3.1. ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ

3.2. МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК OTP SMART ДЛЯ ТЕЛЕФОНІВ З ОПЕРАЦІЙНОЮ СИСТЕМОЮ IOS / ANDROID

3.3. SMS/PUSH-ПОВІДОМЛЕННЯ

3.4. ПЕРЕЛІК НАЛАШТУВАНЬ, ЩО НАДАЄ БАНК З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ OTP SMART

4. ОПЕРАЦІЇ З РАХУНКАМИ В СИСТЕМІ OTP SMART

5. ОПЕРАЦІЇ З БАНКІВСЬКИМИ ВКЛАДАМИ В СИСТЕМІ OTP SMART

6. ОПЕРАЦІЇ З КРЕДИТАМИ

7. ЛІМІТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ БАНКОМ ДЛЯ РОБОТИ З СИСТЕМОЮ OTP SMART

8. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP SMART

9. ВТРАТА ГЕНЕРАТОРА ПАРОЛІВ

10. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ

11. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОБАНКІВСЬКИХ ПЛАТЕЖІВ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ НА ПОТОЧНІ РАХУНКИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В МЕЖАХ УКРАЇНИ

12. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕКАЗУ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ ЗА МЕЖІ АТ «ОТП БАНК»  
(SWIFT-ПЕРЕКАЗИ)

13. ОПЛАТА ПОСЛУГ КОМПАНІЙ-ПОСТАЧАЛЬНИКІВ ПОСЛУГ
14. КОНВЕРСІЙНІ ОПЕРАЦІЇ (ОБМІН ВАЛЮТ)
15. ФОТОКАСА
16. ІНШЕ
<b>ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМИ OTP BANK UA (Додаток № 2)</b>
ЗМІСТ:
1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ OTP BANK UA
4. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP BANK UA
5. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ
6. ІНШЕ

<b>ДОГОВІР ПРО ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ (ПУБЛІЧНИЙ)</b>
<p><b>АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОТП БАНК»</b>, юридична особа за законодавством України (надалі – <b>Банк</b>), що має місцезнаходження: місто Київ, 01033, вул. Жилинська, 43, з однієї сторони, та <b>ФІЗИЧНА ОСОБА або ЮРИДИЧНА ОСОБА</b> (надалі – <b>Клієнт</b>), що приєдналась (акцепт) до цього <b>Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію</b> (публічний) (надалі – <b>Договір</b>) (оферта) і прийняла його умови (публічну пропозицію Банку необмеженому колу осіб) шляхом підписання <b>Заяви - анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК»</b> (надалі – <b>Заява-анкета</b>), з другої сторони, надалі спільно іменуються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона», попередньо ознайомлені з вимогами чинного законодавства України (надалі – <b>Законодавство</b>) щодо недійсності правочинів, а також у відповідності до ст. 634 (Договір приєднання) Цивільного кодексу України, розуміючи значення своїх дій та діючи добровільно, уклали Договір про наступне:</p>
<b>1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ</b>
<p><b>1.1.</b> В порядку та на умовах, передбачених Договором, Заявою-анкетой, Правилами, Тарифами Банку, Банк надає Клієнту послуги дистанційного обслуговування засобами Систем Інтернет-банкінгу та/або забезпечує Електронну взаємодію Сторін. Приєднатися до Договору, шляхом укладення Заяви-анкети, може лише особисто Клієнт. Представнику за довіреністю, наданою від Клієнта, заборонено укладати цей Договір, подавати Банку заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта або отримувати логін, пароль та інші дані, за допомогою яких відбувається доступ до Системи Інтернет-банкінгу.</p> <p><b>1.2.</b> Визначення термінів, які використовуються у Заяві-анкеті та у Договорі з великої літери, наведені в Договорі та в <b>Правилах надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Smart</b> (надалі – <b>Правила користування OTP SMART</b>), та в <b>Правилах надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP BANK UA</b> (надалі – <b>Правила користування OTP BANK UA</b>) (Додаток №1 та Додаток №2 до Договору відповідно) (надалі разом – <b>Правила</b>), а також в розділі 2 (з підпунктами) Договору в частині визначень термінів, що відносяться до Електронної взаємодії Сторін. Всі інші терміни вживаються у значеннях, встановлених Законодавством.</p> <p><b>1.3.</b> Банк, керуючись Законодавством, укладає з Клієнтом цей Договір, який регулює порядок надання Банком послуг дистанційного обслуговування, в тому числі засобами <b>Системи OTP Smart</b> та/або <b>Системи OTP BANK UA</b> (надалі разом – <b>Системи Інтернет-банкінгу</b>), а також <b>ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ СТОРІН</b>, на підставі якого Сторони мають право використовувати Електронний Підпис для укладення будь-яких правочинів та/або підписання будь-яких документів, підписання яких згідно з умовами Договору можливе з використанням Електронного Підпису.</p> <p><b>1.4.</b> Системами Інтернет-банкінгу має право користуватися лише Клієнт, який уклав з Банком Заяву-анкету/Договір (в тому числі Договір, який було укладено під час замовлення Клієнтом послуги OTPdirekt) та який успішно пройшов процедуру Автентифікації. Параметри Систем Інтернет-банкінгу можуть бути використані при встановленні та забезпеченні Електронної взаємодії Сторін. За користування Систем Інтернет-банкінгу Клієнт сплачує Банку винагороду, яка розраховується Банком відповідно до діючих Тарифів Банку.</p> <p><b>1.5.</b> За допомогою Систем Інтернет-банкінгу Банк надає Клієнту право дистанційного доступу до Рахунків/Продуктів, а також до Вкладного/их (депозитного/их) рахунку/ів та кредитного/их продукту/ів, відкритого/их Клієнтом в Банку. Дистанційне обслуговування Клієнта засобами Систем Інтернет-банкінгу здійснюється з урахуванням встановлених Банком денних лімітів, якщо інше не передбачено Договором. <i><b>Застереження:</b> Банк в Правилах може встановити обмеження щодо права Клієнта дистанційного доступу до Вкладних (депозитних) та рахунків, для погашення кредиту, отриманого у Банку.</i></p> <p><b>1.6.</b> Повний перелік послуг (операцій), що надається Клієнту з використанням Системи OTP Smart та/або Системи OTP BANK UA, наведений у Правилах.</p> <p><b>1.7.</b> Банк має право змінювати та пропонувати Клієнту інші види Інтернет-банкінгу та змінювати мобільні додатки або їх назви, за допомогою яких Банк може надавати послуги з дистанційного обслуговування в рамках</p>

цього Договору, для цього Сторонам не потрібно укласти нову Заяву-анкету. У разі бажання Клієнта користуватися іншою Системою Інтернет-банкінгу, яка пропонується Банком в рамках Договору, Клієнту достатньо пройти Авторизацію чи виконати інші дії, які необхідні будуть для активації нової системи, яка входить до Системи Інтернет-банкінгу, визначені відповідним розділом/додатком у цьому Договорі.

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

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

## **2. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ СТОРІН**

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

На виконання вимог НБУ, визначених Положенням про застосування електронного підпису та електронної печатки, затв. ПП НБУ від 14 серпня 2017 року N 78, Банком розроблено наступний Порядок здійснення електронного документообігу.

В частині Порядку здійснення електронного документообігу наступні терміни вживаються в таких значеннях:

**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 можуть використовувати Простий Електронний Підпис Клієнта, Кваліфікований Електронний Підпис Клієнта та/або Удосконалений Електронний Підпис Клієнта, та/або Дія.Підпис Клієнта. Клієнти-юридичні особи, Клієнти - Фізичні особи-підприємці для здійснення електронного документообігу можуть використовувати Кваліфікований Електронний Підпис Клієнта та/або Удосконалений Електронний Підпис Клієнта.

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

**Кваліфікований електронний підпис (КЕП)** – електронний підпис (у тому числі удосконалений електронний підпис), який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

**Удосконалена електронна печатка** – електронна печатка, створена за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язана ця електронна печатка, з використанням засобу удосконаленої електронної печатки та особистого ключа, однозначно пов'язаного із створювачем електронної печатки, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію створювача електронної печатки та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язана ця електронна печатка;

**Кваліфікована електронна печатка** – удосконалена електронна печатка, яка створюється з використанням засобу кваліфікованої електронної печатки і базується на кваліфікованому сертифікаті електронної печатки.

**ПТК** – Програмно-технічний комплекс, що використовує Банк з метою реалізації електронного документообігу з клієнтами.

**Законодавство** – чинне законодавство України.

#### **2.1.1. СТВОРЕННЯ І ЗАСВІДЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ КОПІЇ З ПАПЕРОВОГО ДОКУМЕНТА**

2.1.1.1. Створення електронної копії з оригіналу документа на папері здійснюється шляхом його сканування та/або фотографування, та збереження документа.

2.1.1.2. Відповідність оригіналу та правовий статус такої копії засвідчується КЕП уповноважених осіб на підписання даного документа в паперовому вигляді.

2.1.1.3. У разі необхідності додаткового підтвердження повноважень особи, що накладає Кваліфікований ЕП, на електронній копії документа, допускається застосування Кваліфікованої електронної печатки. Перелік працівників, яким надається право створення Кваліфікованих електронних печаток для електронних документів затверджено розпорядчим документом Банку.

2.1.1.4. Банк на вимогу Клієнта надає йому документ, оформлений в паперовій формі, та/або копію оригіналу електронного документа в паперовій формі, та/або примірник оригіналу електронного документа (копію файла електронного документа).

#### **2.1.2. СТВОРЕННЯ І ЗАСВІДЧЕННЯ КОПІЇ НА ПАПЕРІ З ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

2.1.2.1. У разі видачі копії на папері з електронного документу з ПТК працівником Банку проводиться обов'язкова перевірка цілісності електронного документу засобами баз даних ПТК, а у разі застосування засобів криптографічного захисту - також і додаткова перевірка цілісності засобами перевірки ЕП, вбудованих в ПТК. Лише у разі одержання позитивного результату перевірки цілісності електронного документу, він вважається справжнім.

2.1.2.2. У разі потреби робиться паперова копія з електронного документу, що засвідчується підписом працівника Банку, який зробив цю копію, та відбитком печатки Банку, штампом «Згідно з оригіналом», назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів (ініціалу імені) та прізвища, дати засвідчення копії. На лицьовому боці у верхньому правому куті першого аркуша документа проставляється напис «Копія».

Якщо паперова копія електронного документу зроблена для використання в межах Банку, дозволяється не засвідчувати цю копію відбитком печатки Банку.

2.1.2.3. Напис про засвідчення копії на папері з електронного документу засвідчується підписом уповноваженої особи установи. Сторінки (аркуші) копії електронних документів (за винятком тих, що мають один аркуш) повинні бути пронумеровані, прошиті та на зворотному боці останнього аркуша в місці скріплення ниток наклеюється папір розміром 50 x 50 міліметрів і на ньому зазначається напис «Пронумеровано та прошито...ар к.» (зазначається кількість аркушів цифрами та словами) і проставляється відмітка про засвідчення копії документа.

### 2.1.3. ВИЯВЛЕННЯ БУДЬ-ЯКИХ ЗМІН В ЕЛЕКТРОННОМУ ДОКУМЕНТІ

2.1.3.1. Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів, на які накладено ЕП, здійснюється в автоматичному режимі відповідно до регламенту роботи ПТК. Клієнт погоджується із встановленими у Банку процедурами перевірки цілісності електронних документів. Якщо документ був модифікований, це відобразиться при перевірці ЕП.

### 2.1.4. ВИЯВЛЕННЯ БУДЬ-ЯКИХ ЗМІН ЕП ПІСЛЯ ПІДПИСАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

2.1.4.1. Перевірка ЕП на предмет пошкодження та аутентифікації здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Банку або інших установлених Законодавством технічних способів. В разі негативного результату перевірки Банк відмовляє Клієнту в прийомі електронного документа.

2.1.4.2. У випадку компрометації особистого ключа Клієнта всі електронні документи, підписані з використанням такого ЕП після компрометації вважаються недійсними.

### 2.1.5. РОБОТА З УДОСКОНАЛЕНОЮ ЕЛЕКТРОННОЮ ПЕЧАТКОЮ ТА КВАЛІФІКОВАНОЮ ЕЛЕКТРОННОЮ ПЕЧАТКОЮ БАНКУ

#### 2.1.5.1. Порядок роботи з Кваліфікованою електронною печаткою

Створювач електронної печатки не має права подавати один і той самий відкритий ключ кільком кваліфікованим надавачам електронних довірчих послуг для засвідчення його чинності.

Суб'єкт електронної взаємодії зобов'язаний використовувати Кваліфіковану електронну печатку у випадках, визначених Законодавством.

Кваліфікована електронна печатка створюється, якщо:

- 1) відповідно до Законодавства потрібно засвідчити дійсність підпису на електронних документах;
- 2) відповідно до Законодавства проставлення печатки вимагається для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;
- 3) потрібно підтвердити повноваження представника юридичної особи на застосування ЕП у контексті, передбаченому документом (підписання, затвердження, погодження, візування, засвідчення, ознайомлення).

Накладання Кваліфікованих електронних печаток для електронних документів здійснює працівник суб'єкта електронної взаємодії, який має на це повноваження. Банк зобов'язаний затвердити Наказом Голови Правління Банку перелік співробітників Банку, яким надається право створення кваліфікованих електронних печаток для електронних документів.

Банк чи інша юридична особа – суб'єкт електронної взаємодії має право застосовувати кваліфіковану електронну печатку у разі надання або отримання послуг в електронній формі або під час здійснення інформаційного обміну з іншими суб'єктами електронної взаємодії.

Кваліфікований сертифікат електронної печатки повинен відповідати вимогам Закону України «Про електронні довірчі послуги» та мати позначку, що сертифікат сформовано як кваліфікований для використання електронної печатки.

Перевірка та підтвердження Кваліфікованої електронної печатки здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги». АТ «ОТП БАНК» використовує більше, ніж одну Кваліфіковану електронну печатку.

Створювач електронної печатки зобов'язаний під час створення Кваліфікованої електронної печатки здійснити перевірку чинності кваліфікованого сертифіката електронної печатки. Перевірка чинності кваліфікованого сертифіката електронної печатки здійснюється виключно засобом кваліфікованого ЕП чи печатки відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги». Створювачу електронної печатки забороняється створювати кваліфіковану електронну печатку, якщо кваліфікований сертифікат електронної печатки є нечинним або одержати інформацію про його статус неможливо.

#### 2.1.5.2. Порядок роботи з Удосконаленою електронною печаткою

Банк має право застосовувати Удосконалену електронну печатку у разі надання або отримання послуг в електронній формі або під час здійснення інформаційного обміну з іншими суб'єктами електронної взаємодії на підставі договору з урахуванням наступних вимог:

- Використання Удосконаленого електронного підпису, Удосконаленої електронної печатки та Простого ЕП Клієнта здійснюється на підставі договору між Банком і Клієнтом, який укладається у письмовій формі (у вигляді паперового документа з власноручними підписами сторін або як електронний документ із кваліфікованим ЕП) після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта відповідно до вимог Законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму.
  - Договір має містити умови та порядок (процедуру) визнання суб'єктами електронної взаємодії правочинів у вигляді електронних документів із використанням Удосконаленої електронної печатки або ЕП відповідно.
  - Договір має також містити умови щодо розподілу ризиків збитків, що можуть бути заподіяні підписувачам і третім особам у разі використання ЕП або Удосконаленої електронної печатки відповідно.
  - Банк та Клієнт мають право укласти договір про використання Удосконаленого електронного підпису, Удосконаленої електронної печатки та Простого ЕП Клієнта у вигляді електронного документа з використанням електронних підписів, щодо яких між Клієнтом та Банком вже укладено договір.
  - Укладення окремого договору, щодо використання Кваліфікованого ЕП не вимагається (або за згодою Сторін).
  - Банк визначає технологію використання Удосконаленої електронної печатки та засоби Удосконаленого електронного підпису чи печатки Клієнта, що використовуються під час взаємодії з Клієнтом.
- Удосконалена електронна печатка створюється, якщо відповідно до умов договору потрібно:
- 1) засвідчити дійсність підпису на електронних документах;
  - 2) проставити печатку для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;
  - 3) підтвердити повноваження представника юридичної особи на застосування ЕП у контексті, передбаченому документом (підписання, затвердження, погодження, візування, засвідчення, ознайомлення).
- Суб'єкт електронної взаємодії має право використовувати більше ніж одну Удосконалену електронну печатку.

## 2.2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

В частині Електронної взаємодії Сторін наступні терміни вживаються в таких значеннях:

**Автентифікація** – процедура перевірки відповідності особи, яка звертається за отриманням послуг (операцій)/інформації до Банку, ідентифікаційним даним Клієнта шляхом направлення Банком SMS-повідомлення з Автентифікаційними даними на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта чи зателефонувавши до Довідкового центру, чи у інший спосіб, визначений самостійно Банком. Автентифікація Клієнта проводиться Банком для встановлення його належності до конкретного Клієнта та його облікового запису у системах Банку з метою подальшого здійснення Електронної взаємодії Сторін.

**Автентифікаційні дані** - OTP-пароль, числові коди, унікальні логін (login), пароль (password), ПІН, інші дані, що надають можливість автентифікувати Клієнта при його зверненні до Банку, в тому числі через Дистанційні канали обслуговування.

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

**Дистанційні канали обслуговування** - канали обслуговування Клієнтів, до яких належать Система Інтернет-банкінгу, банкомати Банку, Довідковий центр Банку, канали телефонного, мобільного (сотового) зв'язку (в тому числі SMS-повідомлення), інші визначені Банком канали, за допомогою яких Клієнт, без відвідування відділення Банку, з використанням процедури ідентифікації/ верифікації, автентифікаційних даних та/або відповідного коду доступу для автентифікації Клієнта, може звернутися до Банку з метою отримання послуг. Банк надає послуги Клієнтам за допомогою будь-якого Дистанційного каналу обслуговування за наявності технічної можливості у Банку.

**Законодавство** – чинне законодавство України.

**Електронні Документи** – будь-які документи, які можуть бути підписані Сторонами або однією зі Сторін під час Електронної взаємодії Сторін, зокрема, але не виключно: будь-які угоди, договори, правочини, договори про надання банківських послуг, кредитні договори, паспорти споживчого кредиту, графіки платежів, заяви/заяви-анкети про надання банківських послуг, Довідка ФГВФО, листи, інші заяви, у тому числі на закриття рахунку, анкети, опитувальники, повідомлення, платіжні **інструкції**, заявки на конверсійні операції, будь-які акти, рахунки, довідки, копії документів, інші документи, що можуть бути необхідними при наданні/отриманні банківських послуг.

**Електронний Підпис** – збірне поняття, яке означає Простий Електронний Підпис Клієнта та/або Удосконалений Електронний Підпис Банку, та/або Удосконалений Електронний Підпис Клієнта, та/або Цифровий Власноручний Підпис Клієнта, та/або Кваліфікований Електронний Підпис Клієнта, та/або Кваліфікований Електронний Підпис Банку, та/або Дія. Підпис Клієнта (як разом так і окремо).

**Електронна взаємодія Сторін** – сукупність дій Сторін, які породжують взаємні права і обов'язки, що вчиняються в електронній формі та прирівнюються до укладення правочинів у письмовій формі, а також затверджуються/підписуються шляхом накладення Сторонами Електронних Підписів.

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** – введення Клієнтом послідовності символів/Автентифікаційних даних, які направляється Банком SMS-повідомленням та/або у вигляді OTP-пароллю на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, що прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Простий ЕП Клієнта додаються Клієнтом та однозначно логічно пов'язуються з тими електронними даними, які підписуються Клієнтом та призначені для ідентифікації Клієнта. Для цілей засвідчення справжності електронних копій документів, які надіслані Банку Клієнтом, який є фізичною особою, резидентом України, з метою відправлення SWIFT-переказу, Сторони домовилися, що електронні копії документів, надіслані Клієнтом Банку

за допомогою Системи OTP Smart, є засвідченими Простим Електронним Підписом Клієнта, якщо вони були надіслані Банку під час сесії, яка діяла після введення Клієнтом Логіну та Статичного пароллю для входу в Систему Системи OTP Smart, що вважатиметься Простим Електронним Підписом Клієнта.

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

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

**Удосконалений Електронний Підпис Банку (Удосконалений ЕП Банку)** – електронний підпис уповноваженого представника Банку, згенерований у програмних комплексах Банку, який в момент накладання не знаходиться на засобі кваліфікованого електронного підпису (сертифікованому токени), створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис. Удосконалений ЕП Банку накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

**Фінансовий номер мобільного телефону** – номер мобільного телефону Клієнта, що вказаний у Заяві-анкеті, який використовується з метою Автентифікації Клієнта, використання Електронного Підпису, для отримання SMS-повідомлень від Банку, відправлення Клієнтом Банку кодів підтвердження чи іншої текстової інформації, яка необхідна для отримання/надання Банківських послуг за будь-якими договорами, які укладені між Сторонами.

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

**OTP-пароль** – (one time password) – цифрова послідовність символів, що надсилається Банком Клієнту на Фінансовий номер мобільного телефону, який прийняв пропозицію щодо укладання з Банком будь-якого договору, підписання будь-якого документа, надання підтвердження щодо своєї згоди або відмови стосовно пропозиції (оферти) Банку тощо, який є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації.

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

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

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

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

**Мобільний додаток «OTP Smart»** - це програма для мобільних телефонів з операційною системою iOS / Android, розроблена спеціально для користування Системою OTP Smart без застосування веб-браузера.

**Система Інтернет-банкінгу** - Система OTP Smart та/або Система OTP BANK UA.

**Система OTP BANK UA** - програмно-апаратний комплекс Банку для надання Клієнтам послуг дистанційного обслуговування (автентифікація, доступ до активних і пасивних транзакцій за своїми рахунками та продуктами), а також інших послуг, які надаються Клієнтам з якими Банк уклав відповідний Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний).

**Система OTP Smart** - програмно-апаратний комплекс Банку для надання Клієнтам послуг дистанційного обслуговування (автентифікація, доступ до активних і пасивних транзакцій за своїми рахунками та продуктами), а також інших послуг, які надаються Клієнтам з якими Банк уклав Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний).

**Система BankID НБУ** – це державна система віддаленої ідентифікації, яка забезпечує передачу персональних даних користувачів від банку, в якому відкрито рахунок, до суб'єкта, який надає користувачу послугу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- підписанні листів, заяв, анкет, опитувальників, повідомлень тощо, Довідок ФГВФО, Паспортів споживчого кредиту, платіжних **інструкцій**, заявок на конверсійні операції, інших документів, що можуть бути необхідними при наданні/отриманні банківських послуг.

- засвідченні Клієнтом, який є фізичною особою, резидентом України, копій підтверджуючих документів, які надсилаються Банку.

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

Удосконалений ЕП Банку може бути перевірено на наступних ресурсах:

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.15. Згідно ст. 7 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», оригіналом Електронного Документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону

України «Про електронні довірчі послуги». У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа. Якщо автором створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами Електронний Документ та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу. Оригінал Електронного Документа повинен давати змогу довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному Законодавством. У визначених Законодавством випадках може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

## **2.3. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ**

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

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

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

2.3.1.3. Простий ЕП Клієнта містить відомості про Клієнта (прізвище, ім'я та по батькові) і дату підписання Електронного Документа і засвідчує факт формування і підписання Клієнтом Електронного Документа в електронному вигляді. Простий ЕП Клієнта генерується засобами інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання електронних документів, як алфавітно-цифрова послідовність одноразового використання, та направляється на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта. Простий ЕП Клієнта генерується при ініціюванні Клієнтом запиту на створення Електронного Документу при дотриманні його конфіденційності після проведення автентифікації Клієнта, в тому числі за допомогою встановлення факту коректного введення Клієнтом Автентифікаційних даних через обраний Дистанційний канал обслуговування або пред'явлення Клієнтом представнику Банку документа, що посвідчує особу.

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

2.3.1.5. Клієнт зобов'язаний зберігати в таємниці Простий ЕП Клієнта і ні за яких обставин не передавати його третім особам. У разі порушення умови, зазначеної у цьому пункті Договору, Клієнт несе відповідальність за можливі негативні наслідки.

2.3.1.6. Підписані Простим ЕП Клієнта Електронні Документи зберігаються Банком в електронному вигляді і направляються Клієнту на адресу його електронної пошти, яка була надана Банку у Заяві-анкеті чи у Кредитному договорі, або в інший спосіб, встановлений Банком, а також можуть бути надані Клієнту на паперовому носії в будь-який час за запитом Клієнта.

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

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

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

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

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

2.3.1.9.1. Простий ЕП Клієнта, що накладається Клієнтом на Електронний Документ, направлений з/на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта;

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

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

2.3.1.10. Сторони визнають, що процес генерації Простого ЕП Клієнта засобами інформаційної системи, яка застосовується Банком задля створення, оброблення, зберігання Електронних Документів, виключає можливість подробиць Простого ЕП Клієнта та здійснення операцій та/або підтвердження фактів складання/ ознайомлення/ підписання Електронних Документів / повідомлень/ правочинів від імені Клієнта неможливе в будь-який спосіб



крім передачі Простого ЕП Клієнта (відомостей щодо Простого ЕП Клієнта, в тому числі носія Простого ЕП Клієнта) Клієнтом третім особам (в тому числі з необережності Клієнта тощо).

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

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

### 2.3.2. ВИКОРИСТАННЯ КВАЛІФІКОВАНОГО ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ

#### Терміни:

**Кваліфікований Електронний Підпис (КЕП)** – електронний підпис (у тому числі удосконалений), який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

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

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

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

**Особистий ключ** – параметр алгоритму криптографічного перетворення, який використовується як унікальні електронні дані для створення електронного підпису чи печатки, доступний тільки підписувачу чи створювачу електронної печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;

**Відкритий ключ** – параметр алгоритму криптографічного перетворення, який використовується як електронні дані для перевірки електронного підпису чи печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;

**Кваліфікований сертифікат відкритого ключа (Кваліфікований сертифікат)** – сертифікат відкритого ключа, який видається кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг, засвідчувальним центром або центральним засвідчувальним органом і відповідає вимогам Законодавства;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.2.2.6. Сторони зобов'язуються до реалізації умов Договору вжити всіх підготовчих та організаційних заходів

для переходу на обмін Електронними Документами, забезпечити виготовлення необхідних КЕП відповідальних працівників. Електронні Документи підписуються КЕП уповноваженим працівником Банку та/або Клієнта що вважається підписаними відповідно Стороною Договору.

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

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

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

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

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

2.3.2.2.12. Електронні Документи вважаються підписаними і набирають чинності з моменту підписання з використанням КЕП Стороною-одержувачем Електронного Документа, отриманого від Сторони-відправника з накладеним нею КЕП.

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

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

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

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

**2.3.2.4. Конфіденційність та безпека.**

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

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

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

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

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

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

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

### **2.3.3. ВИКОРИСТАННЯ ДІЯ.ПІДПISУ КЛІЄНТА**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.4.8.1. Удосконалений ЕП Клієнта, що накладається Клієнтом на Електронний Документ, направлений з мобільного пристрою Клієнта з Мобільним додатком «OTR BANK UA» / з Фінансового номера мобільного телефону Клієнта;

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.4. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ

Банк самостійно визначає та приймає рішення щодо можливості використання будь-якого з видів Електронних Підписів для підписання Клієнтом будь-якого з переліку Електронних Документів (див. термін у Договорі). Банк має право відмовити Клієнту у можливості Клієнта використовувати Електронний Підпис без надання пояснень Клієнту про причини такої відмови.

### 2.4.1. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРУ

#### 2.4.1.1. Укладення Кредитного договору з використанням Простого Електронного Підпису Клієнта

2.4.1.1.1. Між Банком та Клієнтом може укладатися у електронній формі Кредитний договір (надалі – Кредитний договір).

2.4.1.1.2. Однією з обов'язкових умов укладення Кредитного договору в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Простий Електронний Підпис Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.1.1.3. У Кредитному договорі, який Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує **Паспорт споживчого кредиту, Кредитний договір з Графіком Платежів** шляхом накладання Простого Електронного Підпису Клієнта. При укладанні **Паспорту споживчого кредиту, Кредитного договору з Графіком Платежів** Банком може бути використано факсимільне технічне відтворення відбитку печатки та підписів уповноважених представників Банку, які уповноважені підписувати Кредитні договори.

2.4.1.1.4. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Кредитного договору з Графіком Платежів, (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладення Простого Електронного Підпису Клієнта.

2.4.1.1.5. Накладенням Простого Електронного Підпису Клієнта завершується створення електронного Документа. 2.4.1.1.6. **Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Кредитного договору, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

2.4.1.1.7. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Кредитному договорі вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.1.1.8. **На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

#### 2.4.1.2. Укладення Кредитного договору з використанням Дія.Підпису Клієнта

2.4.1.2.1. Між Банком та Клієнтом може укладатися у електронній формі Кредитний договір (надалі – Кредитний договір).

2.4.1.2.2. У Кредитному договорі, який Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Паспорт споживчого кредиту, Кредитний договір з Графіком Платежів шляхом накладання Дія.Підпису Клієнта.

2.4.1.2.3. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Кредитний договір з Графіком Платежів (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує одночасно всі Документи у електронній формі, шляхом накладання Дія.Підпису Клієнта.

2.4.1.2.4. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Кредитного договору, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

2.4.1.2.5. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Кредитному договорі вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.1.2.6. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

#### **2.4.1.3. Укладення Кредитного договору з використанням Удосконаленого Електронного Підпису Клієнта**

2.4.1.3.1. Між Банком та Клієнтом може укладатися у електронній формі Кредитний договір (надалі – Кредитний договір).

2.4.1.3.2. Однією з обов'язкових умов укладення Кредитного договору в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Удосконалений ЕП Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.1.3.3. У Кредитному договорі, який Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Паспорт споживчого кредиту, Кредитний договір з Графіком Платежів шляхом накладання Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.1.3.4. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Кредитного договору з Графіком Платежів (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладання Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.1.3.5. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Кредитного договору, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

2.4.1.3.6. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Кредитному договорі вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.1.3.7. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

#### **2.4.2. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО ВИДАЧУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК**

##### **2.4.2.1. Укладення Договору про видачу та обслуговування платіжних карток з використанням Простого Електронного Підпису Клієнта**

2.4.2.1.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – Заява-анкета), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного Договору про видачу та обслуговування платіжних карток, відповідно до якого Клієнту надаються Платіжні послуги, відкривається поточний (картковий) рахунок, оформлюється картка та може встановлюватися кредитна лінія.

2.4.2.1.2. Однією з обов'язкових умов укладення Заяви-анкети в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Простий Електронний Підпис Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.2.1.3. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Паспорт споживчого кредиту, Заяву-анкету, Довідку ФГВФО шляхом накладання Простого

Електронного Підпису Клієнта. При укладанні **Паспорту споживчого кредиту**, Заяви-анкети Банком може бути використано факсимільне технічне відтворення відбитку печатки та підписів уповноважених представників Банку, які уповноважені підписувати Заяви-анкети.

2.4.2.1.4. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладення Простого Електронного Підпису Клієнта.

2.4.2.1.5. Накладенням Простого Електронного Підпису Клієнта завершується створення електронного Документа. 2.4.2.1.6. **Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

2.4.2.1.7. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.2.1.8. **На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

#### **2.4.2.2. Укладення Договору про видачу та обслуговування платіжних карток з використанням Дія.Підпису Клієнта**

2.4.2.2.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – **Заява-анкета**), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного **Договору про видачу та обслуговування платіжних карток**, відповідно до якого Клієнту **надаються Платіжні послуги**, відкривається поточний (картковий) рахунок, оформлюється картка та може встановлюватися кредитна лінія.

2.4.2.2.2. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує **Паспорт споживчого кредиту, Заяву-анкету, Довідку ФГВФО** шляхом накладання Дія.Підпису Клієнта.

2.4.2.2.3. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує одночасно всі Документи у електронній формі, шляхом накладення Дія.Підпису Клієнта.

2.4.2.2.4. **Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

2.4.2.2.5. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.2.2.6. **На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).**

#### **2.4.2.3. Укладення Договору про видачу та обслуговування платіжних карток з використанням Удосконаленого Електронного Підпису Клієнта.**

2.4.2.3.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – **Заява-анкета**), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного **Договору про видачу та обслуговування платіжних карток**, відповідно до якого Клієнту **надаються Платіжні послуги**, відкривається поточний (картковий) рахунок, оформлюється картка та може встановлюватися кредитна лінія.

2.4.2.3.2. Однією з обов'язкових умов укладення Заяви-анкети в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Удосконалений ЕП Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.2.3.3. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує **Паспорт споживчого кредиту, Заяву-анкету, Довідку ФГВФО** шляхом накладання Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.2.3.4. Перед підписанням Паспорту споживчого кредиту, Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – Документ/-и) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладення Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.2.3.5. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

2.4.2.3.6. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.2.3.7. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

### **2.4.3. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКІВСЬКОГО РАХУНКУ В ІНОЗЕМНІЙ ТА НАЦІОНАЛЬНІЙ ВАЛЮТІ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ ТА РКО ТА/АБО ДОГОВОРУ ПРО БАНКІВСЬКИЙ ВКЛАД**

#### **2.4.3.1. Укладення Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або Договору про банківський вклад з використанням Простого Електронного Підпису Клієнта**

2.4.3.1.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – **Заява-анкета**), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або до публічного Договору про банківський вклад, відповідно до якого Клієнту відкривається поточний та/або вкладний рахунок та надаються Платіжні послуги.

2.4.3.1.2. Однією з обов'язкових умов укладення Заяви-анкети в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Простий Електронний Підпис Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.2.1.3. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Заяву-анкету, Довідку ФГВФО шляхом накладання Простого Електронного Підпису Клієнта. При укладанні Заяви-анкети Банком може бути використано факсимільне технічне відтворення відбитку печатки та підписів уповноважених представників Банку, які уповноважені підписувати Заяви-анкети.

2.4.3.1.4. Перед підписанням Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – **Документ/-и**) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладання Простого Електронного Підпису Клієнта.

2.4.3.1.5. Накладенням Простого Електронного Підпису Клієнта завершується створення електронного Документа. 2.4.3.1.6. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку). 2.4.3.1.7. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.3.1.8. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

#### **2.4.3.2. Укладення Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або Договору про банківський вклад з використанням Дія.Підпису Клієнта**

2.4.3.2.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – **Заява-анкета**), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або до публічного Договору про банківський вклад, відповідно до якого Клієнту відкривається поточний та/або вкладний рахунок та надаються Платіжні послуги.

2.4.3.2.2. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Заяву-анкету, Довідку ФГВФО шляхом накладання Дія.Підпису Клієнта.

2.4.3.2.3. Перед підписанням Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – **Документ/-и**) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує одночасно всі Документи у електронній формі, шляхом накладання Дія.Підпису Клієнта.

2.4.3.2.4. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних

Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

2.4.3.2.5. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.3.2.6. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

#### **2.4.3.3. Укладення Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або Договору про банківський вклад з використанням Удосконаленого Електронного Підпису Клієнта.**

2.4.3.3.1. Між Банком та Клієнтом можуть укладатися у електронній формі Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» (надалі окремо – **Заява-анкета**), підписанням якої Клієнт приєднується до публічного Договору про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО та/або до публічного Договору про банківський вклад, відповідно до якого Клієнту відкривається поточний та/або вкладний рахунок та надаються Платіжні послуги.

2.4.3.3.2. Однією з обов'язкових умов укладення Заяви-анкети в електронній формі є наявність укладеного між Банком та Клієнтом Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію з власноручними підписами Сторін, відповідно до якого Сторони досягли домовленості ПРО ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ і Клієнт визнав, що Удосконалений ЕП Клієнта є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом.

2.4.3.3.3. У Заяві-анкеті, яку Сторони вирішили укласти в електронній формі, Сторони погоджують, що Клієнт підписує Заяву-анкету, Довідку ФГВФО шляхом накладання Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.3.3.4. Перед підписанням Заяви-анкети, Довідки ФГВФО (надалі окремо або разом – **Документ/-и**) Клієнт попередньо ознайомлюється з текстами цих Документів. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстами цих електронних Документів Клієнт підписує Документи у електронній формі, шляхом накладання Удосконаленого ЕП Клієнта.

2.4.3.3.5. Одразу після підписання Сторонами Документів, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Заяви-анкети, оригінальні примірники електронних Документів Клієнта. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Документів Клієнта, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

2.4.3.3.6. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Заяві-анкеті вважається одночасно датою відправлення Банком електронних примірників Документів Клієнта, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронних примірників Документів від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.3.3.7. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчені копії на папері з електронних Документів, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

#### **2.4.4. ОСОБЛИВОСТІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

2.4.4.1. Сторони можуть передбачити умови про електронну взаємодію Сторін з використанням Кваліфікованого Електронного Підпису (КЕП) безпосередньо в індивідуальній частині Договору поруки/Договору застави майнових прав вимоги/**Договору застави/Договору забезпечення** (надалі разом – **Договір забезпечення**).

2.4.4.2. Безпосередньо у Договорі забезпечення (в індивідуальній частині) Сторони можуть домовитися щодо використання відповідного виду Сервісу електронного документообігу та/або щодо використання програмних комплексів Банку під час електронної взаємодії Сторін з використанням Кваліфікованого Електронного Підпису (КЕП).

2.4.4.3. Шляхом підписання Договору поруки/Договору застави майнових прав вимоги/Договору забезпечення з використанням КЕП, Сторони домовилися, що укладення Договору поруки/Договору застави майнових прав вимоги/Договору забезпечення, а також договорів про внесення змін та доповнень до Договору поруки/Договору застави майнових прав вимоги/Договору забезпечення, а також інші Електронні Документи підписані Сторонами КЕП матимуть рівнозначні юридичні наслідки як із власноручними підписами Сторін, якщо Сторони не погодили письмово інше.

2.4.4.4. Перед підписанням Договору забезпечення Клієнт попередньо ознайомлюється з його текстом. Сторони погодили, що після попереднього ознайомлення з текстом Договору забезпечення Клієнт підписує його у електронній формі, шляхом накладання КЕП.

2.4.4.5. Одразу після підписання Сторонами Договору забезпечення, але до початку надання послуг, Банк надсилає на електронну адресу Клієнта, що зазначена у реквізитах Договору забезпечення, оригінальний примірник електронного Договору забезпечення. На письмовий запит Клієнта Банк надсилає повторно на електронну адресу Клієнта оригінальні примірники електронних Договору забезпечення, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).



2.4.4.6. Сторони домовилися, що дата, яка зазначена на Договорі забезпечення вважається одночасно датою відправлення Банком електронного примірника Договору забезпечення, а також фактичною датою одержання Клієнтом електронного примірника Договору забезпечення від Банку на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.

2.4.4.7. На письмову вимогу Клієнта Банк надає засвідчену копію на папері з електронного Договору забезпечення, після сплати Клієнтом вартості цієї послуги згідно з Тарифами Банку (у випадку, якщо визначено Тарифами Банку).

## 2.5. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ

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

2.5.2. Сторони домовилися, якщо Клієнт для проведення платіжної операції за платіжною інструкцією застосовує Систему Інтернет-банкінгу, вважається, що після надходження платіжної інструкції до Банку, Клієнт надав згоду на виконання Банком платіжної операції згідно з такою платіжною інструкцією і платіжна операція вважається акцептованою Клієнтом.

2.5.3. Клієнт у разі здійснення платіжної операції засобами Системи Інтернет-банкінгу заповнює платіжну інструкцію у електронному вигляді. Деякі реквізити платіжної інструкції можуть заповнюватися автоматично Системою Інтернет-банкінгу, які Клієнт перевіряє самостійно перед тим, як підтвердити платіжну інструкцію в Системі Інтернет-банкінгу.

## 3. ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ

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

3.2. У разі заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номеру мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, Клієнт зобов'язується **негайно (у найкоротший строк протягом одного дня)** повідомити Банк письмово або зателефонувавши до Довідкового центру про такий випадок з метою блокування Систем Інтернет-банкінгу та/або Фінансового номеру мобільного телефону та уникнення шахрайських дій.

3.3. У разі неповідомлення Клієнтом про випадок заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номеру мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, у строк, визначений пунктом 3.2. Договору, Банк не несе відповідальності за несанкціоноване списання коштів з рахунків Клієнта та не відшкодовує збитки, нанесені Клієнту, що стали наслідком невчасного повідомлення Клієнтом Банку.

3.4. **Заміна Фінансового номеру мобільного телефону можливе лише за ініціативою Клієнта, шляхом персонального подання Клієнтом до будь-якого відділення Банку на території України письмової заяви про зміну Фінансового номеру мобільного телефону або у Системі OTP BANK UA, використовуючи авторизацію застосунку «Дія». Зміна Фінансового номеру мобільного телефону Довіреною особою Клієнта заборонено.**

Застереження: Заміна Фінансового номеру мобільного телефону у Системі OTP BANK UA, використовуючи авторизацію застосунку «Дія», стане можливим після отримання Клієнтом відповідного повідомлення у Системі OTP BANK UA про технічну можливість здійснити таку заміну.

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

## 4. SMS-ПОВІДОМЛЕННЯ І OTP-ПАРОЛЬ

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

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

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

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

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

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

4.5.2. У разі згоди Клієнт передає отриманий ОТР-пароль Банку шляхом введення у відповідному рядку використаного сервісу.

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

4.5.4. Сторони визнають, що співпадіння ОТР-паролю може вважатися також Простим Електронним Підписом Клієнта.

## 5. ДОРУЧЕННЯ КЛІЄНТА

Відповідно до довіреності Клієнта, яка імплементована у Заяві-анкеті, дата вчинення якої визначається підписанням Клієнтом Заяви-анкети, Клієнт уповноважує Банк протягом дії Договору, за рахунок Клієнта та в інтересах Клієнта виконувати дії, які необхідні для виконання Банком доручень Клієнта з метою виконання Сторонами умов Договору, а саме:

➤ Формувати, підписувати електронні та/чи паперові розрахункові, касові документи, платіжні інструкції, заяви чи будь-яких інші документи, складені у Банку (в тому числі тарифи/тарифні пакети);

➤ Формувати виписки, довідки, звіти по стану будь-яких Рахунків, відкритих Клієнтом у Банку, виконувати купівлю-продаж готівкової іноземної валюти за готівкову гривню, що обліковуються на Поточному рахунку та з наступним зарахуванням готівкової іноземної/національної валюти на Поточний та/чи Картковий та/чи Вкладний (депозитний) рахунок;

➤ Виконувати розпорядження щодо укладання від імені Клієнта договорів банківського вкладу, договорів про відкриття та обслуговування банківських рахунків у будь-якій валюті, договорів про видачу та обслуговування міжнародних платіжних пластикових карток, інших цивільно-правових угод, необхідних для виконання розпоряджень Клієнта;

➤ Проводити банківські операції щодо розпорядження відкритими в Банку на ім'я Клієнта будь-якими Поточними рахунками, Вкладними (депозитними) рахунками, Картковими рахунками самостійно чи через надання відповідних повноважень на здійснення необхідних дій іншій особі, що є співробітником Банку;

➤ Виконувати інші дії, в інтересах Клієнта та за рахунок Клієнта, необхідні для належного виконання умов Договору.

*Застереження:* Доручення Клієнта виконується Банком у разі, якщо Договір не передбачає виконання вищеперерахованих дій самостійно Клієнтом, шляхом проставлення Простого ЕП Клієнта, або проставлення Простого ЕП Клієнта не відбулося з технічних причин або за інших підстав, визначених Договором та/або Законодавством.

## 6. ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### 6.1. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ БАНКУ

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

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

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

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

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

6.1.4. мента чина паперовому носії або засвідчену копію на папері з електронного документа в разі здійснення правочину у вигляді Електронного Документа з накладеним Електронним Підписом;

6.1.5. Банк має право в односторонньому порядку та в будь-якій строк дії Договору блокувати сервіс щодо укладання Сторонами угод з використанням Електронного Підпису та/чи підтвердження/ініціювання Клієнтом будь-яких банківських операцій з використанням Простого ЕП Клієнта, про що Клієнт інформується за допомогою функціоналу Систем Інтернет-банкінгу та/або у положеннях Договору.

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

6.1.7. Не розголошувати третім особам інформацію щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка складає

банківську таємницю Клієнта, за винятком випадків, передбачених Договором.

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

6.1.9. Банк має право на підставі відповідних документів та в порядку, встановленому Законодавством та внутрішніми процедурами Банку, зупиняти видаткові операції за Рахунком Клієнта, щодо якого є публічне обтяження рухомого майна, на суму такого обтяження, та відновлювати видаткові операції за Рахунком у випадку, визначеному Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні». Заходи щодо зупинення та відновлення видаткових операцій Клієнта здійснюються в день надходження відповідного документа до Банку при умові, що такий документ надійшов до Банку протягом операційного дня, або на початок наступного операційного дня, - якщо він надійшов після закінчення операційного дня.

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

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

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

6.1.13. Укладенням Договору Клієнт надає Банку право списувати з указанного Рахунку Клієнта (договірне списання):

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

6.1.13.2. визначена Тарифами вартість нового Генератора паролів, що надається Клієнту замість втраченого.

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

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

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

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

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

6.1.19. Банк має право достроково розірвати Договір, у тому числі в частині «Електронної взаємодії Сторін» або припинити дію Договору без пояснення причин відмови. Банк має право, але не зобов'язаний, направити повідомлення Клієнту про намір розірвати Договір або припинити дію Договору в частині надання банківської послуги. У разі надіслання Банком Клієнту письмового повідомлення про розірвання Договору, Договір буде вважатись розірваним на 14-й календарний день з дня відправлення Банком зазначеного повідомлення. До моменту розірвання Договору або припинення надання банківської послуги, який визначений у повідомленні Банку, Клієнт зобов'язаний погасити будь-яку заборгованість перед Банком, яка могла виникнути протягом дії Договору або за погодженням з Банком в частині банківської послуги, яка припиняється надаватися Клієнту.

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

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

6.1.22. Банк має право заблокувати доступ до Системи Інтернет-банкінгу, якщо Банку стало відомо, що не особисто Клієнтом подано Банку заяву про зміну Фінансового номеру мобільного телефону Клієнта або отримано

## 6.2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

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

6.2.2. Системами Інтернет-банкінгу має право користуватися лише особа, яка уклала з Банком Заяву-анкету/Договір (в тому числі Договір, який було укладено під час замовлення послуги OTPdirect) та успішно пройшла процедуру Автентифікації. Автентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Систем Інтернет-банкінгу. Підстави початку Електронної взаємодії Сторін визначені розділом 2 Договору.

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

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

6.2.5. Клієнт зобов'язаний не розголошувати третім особам будь-яку інформацію, що йому надсилається Банком в рамках Договору, яка зазначена в SMS-повідомленнях/PUSH-повідомленнях на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон.

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

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

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

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

6.2.9. Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі «ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ» Договору.

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

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

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

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

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

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

6.2.16. Під час Електронної Взаємодії Клієнт зобов'язаний дотримуватись умов щодо порядку накладення Електронних Підписів; надавати повну та дійсну інформацію необхідну для ідентифікації Клієнта та генерації ключової пари; зберігати у таємниці особистий ключ Електронного Підпису та вживати всіх можливих заходів для запобігання його втрати, розкриття, зміни назви, зміни формату чи несанкціонованого використання; використовувати особистий ключ виключно з метою отримання послуг Банку та третіх осіб, з якими у Банка

укладені відповідні договори; негайно інформувати Банк про наступні події, що трапилися: компрометацію особистого ключа, втрату мобільного пристрою, на якому був встановлений Мобільний додаток «ОТР BANK UA» та/або Мобільний додаток «ОТР Smart».

### **6.3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3.2.10. Недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом;

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

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

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

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

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

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

## **7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

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

Підписанням Заяви-анкети Клієнт надає Банку свою однозначну згоду на обробку, передачу (поширення), у т.ч.

транскордонну, Банком Персональних даних Третім особам, зміну, знищення Персональних даних або обмеження доступу до них відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» (надалі – Закон) та без необхідності надання Клієнту письмового повідомлення про здійснення зазначених дій.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ

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

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

18.3. Банк є частиною групи ОТП в яку входять ОТП Банк (Угорщина), його місцеві та іноземні філії та їх дочірні компанії (Група ОТП). Компанії Групи ОТП постійно обмінюються інформацією через загальну інформаційну систему, завданням якої є мінімізація ризику групи в цілому. Клієнт надає дозвіл на отримання, використання та

розголошення інформації в середині Групи ОТП, що стосується безпосередньо Клієнта (для оцінки ризику), що стала відома Банку у зв'язку з діловими стосунками з Клієнтом. Цей дозвіл поширюється на Банк, інших членів Групи ОТП в Угорщині та за її межами, які організовані та функціонують як єдиний банк, на міжнародні платіжні системи та банківські асоціації у випадку виникнення підозри на використання Картки у шахрайських цілях. Цей дозвіл знімає будь-які претензії Клієнта щодо порушення Банком положень про нерозголошення банківської таємниці, які існують у Законодавстві.

8.4. Підписанням Заяви-анкети **Клієнт дає Банку дозвіл** на передачу інформації, що складає банківську таємницю Клієнта, установам, організаціям, органам державної влади, державним реєстраторам, третім особам, що перебувають з Банком у договірних відносинах, а також уклали з Банком договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, а також рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку/рейтингування Банку, будь-яким фізичним та юридичним особам з метою реалізації прав Банка як кредитора, автоімпортерам, дилерам, у випадку необхідності захисту прав та інтересів Банку, у тому числі особам, які надаватимуть Банку послуги по стягненню заборгованості за Договором, зверненню стягнення на майно та по здійсненню інших дій, пов'язаних з реалізацією прав Банка за Договором, страховим компаніям та страховим посередникам, у разі укладення Клієнтом договору страхування зі страховою компанією від імені, в інтересах та за дорученням якого діє Банк; іншим фізичним та юридичним особам, з метою виконання вимог Законодавства, Договору та інших договорів, укладених Банком, та/або якщо передання такої інформації необхідне Банку для виконання своїх зобов'язань за Договором, а саме, але не виключно, у випадку передання інформації третім особам, які здійснюють емпосування, пакування та відправлення Карток та/або конвертів з ПІН-кодами, та з якими Банк уклав відповідні договори про надання послуг (виконання робіт; в тому числі з метою забезпечення реалізації податкових відносин і відносин в сферах бухгалтерського обліку, фінансових послуг, банківським установам, банкам кореспондентам, адвокатам, компаніям, що здійснюють оцінку майна, банківським асоціаціям, поручителям Клієнта, а також особам, які перебувають з Клієнтом в сімейних, родинних, трудових відносинах, в тому числі надання Банком роботодавцеві Клієнта/Організації/Пенсійному фонду України/іншим соціальним органам інформації про відкриті поточні/карткові рахунки Клієнта та/або номери Карток Клієнта (PAN); приватним/юридичним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до Клієнта, за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Банку, яку він здійснює відповідно до Законодавства, зокрема, але не виключно, послуги з відправки поштової кореспонденції, відправки повідомлень на мобільний та/або міський телефон, будь-яким фізичним та юридичним особам у випадку відступлення (передачі) Банком своїх прав за Договором третім особам та/або у випадку виникнення у Банку наміру здійснити таке відступлення (передачу) до фактичного його здійснення, міжнародним платіжним системам та/або членам міжнародної платіжної системи з метою здійснення обміну інформацією про способи здійснення шахрайських дій (чи у їх підозрі), а також для конфіденційного використання в інтересах Клієнта з метою запобігання збитків Клієнта та Банка внаслідок несанкціонованого використання Картки третіми особами; органу державної виконавчої служби або приватному виконавцю про відкриття чи закриття рахунків Клієнта у Банку у разі наявності інформації про внесення Клієнта до Єдиного реєстру боржників та/або у разі наявності публічного обтяження рухомого майна Клієнта; - на запит контролюючого органу стосовно виконання Банком вимог податкового законодавства (у разі прощення боргу); - у випадках, визначених Законодавством, коли Банк зобов'язаний надавати інформацію та/або документи, які стосуються Клієнта, контролюючому органу (податковій службі), в тому числі з метою виконання вимог Угоди FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS; - у разі проведення Банком акцій, розіграшів чи інших заходів, при визначенні та оголошенні результатів їх проведення; - контрагентам (партнерам) Банку, які задіяні при наданні послуг Банку та/або Клієнту відповідно до умов акцій, розіграшів чи інших заходів, в тому числі у разі передачі Банком інформації про кількість нарахованих балів/бонусів за операції, здійснені з використанням Картки Клієнта; на передачу Банком банківської таємниці під час взаємодії Банком з уповноваженими органами (зокрема, але не виключно з Пенсійним фондом України, Міністерством цифрової трансформації України, Міністерством економіки України, Кабінетом Міністрів України, Державним підприємством «ДІЯ» та з іншими уповноваженими органами) з метою отримання Клієнтом пенсії, грошових допомог, соціальних виплат та інших виплат; на передачу Банком під час надання платіжних послуг іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу тощо; - укладенням Клієнтом Договору Клієнт надає Банку дозвіл на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

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

8.6. Клієнт або Довірена особа Клієнта, шляхом підписання Заяви-анкети та/або будь-якої іншої письмової заяви, у якому зазначено адреса електронної пошти на яку Клієнт дозволив Банку відсилати виписки по рахунках, є письмовим дозволом Клієнта щодо розкриття Банком банківської таємниці особам, які можуть бути отримувачами електронної кореспонденції за вказаною Клієнтом/Довіреною особою Клієнта електронною поштою. Цим Клієнт дозволяє Банку відсилати виписки по рахунках через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом або

Довіреною особою Клієнта електронну адресу електронної пошти. Всю відповідальність за розголошення даних по рахункам Клієнта третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком виписок через відкритий канал мережі Інтернет на вказану адресу електронної пошти, Клієнт бере на себе. Банк попереджує Клієнта, що інформація, яка передається на адресу електронної пошти, є відкритою та може стати відомою третім особам без згоди Банку та Клієнта. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці електронної пошти внаслідок виникнення проблем в мережі Інтернет. В разі виникнення вищеперерахованих проблем Банк докладатиме максимальних зусиль по їх усуненню.

## 9. СПОСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

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

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

9.2.1. **Повідомлення на паперовому носії.** Повідомлення у письмовій формі на паперовому носії вважається направленим належним чином, якщо воно відправлено поштовим зв'язком (рекомендованим листом, листом з оголошеною цінністю з описом вкладення або іншим листом, доставка якого може бути документально підтверджена), доставлені особисто однією із Сторін іншій Стороні чи кур'єрською доставкою за вказаною в заяві/Заяві-анкеті/Договорі поштовою адресою Сторін.

**Застереження:** При зміні своєї поштової адреси, Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про це Банк. До отримання такого повідомлення, всі Повідомлення від Банку належать до відправлення/подання Клієнту за поштовою адресою, вказаною в заяві/Заяві-анкеті/Договорі.

9.2.1.1. Банк направляє Повідомлення на паперовому носії на поштову адресу Клієнта, яка зазначена Клієнтом у заяві/Заяві-анкеті/Договорі **як адреса проживання/адреса фактичного місця проживання (або місце тимчасового перебування на території України (для нерезидентів))**. У випадку, якщо будь-який інший документ, що містить відомості про поштову адресу проживання / поштову адресу фактичного місця проживання (або місце тимчасового перебування на території України (для нерезидентів)) поданий Клієнтом до Банку пізніше ніж укладення заяви/Заяви-анкети/Договору, то Повідомлення на паперовому носії Клієнту надсилаються Банком за поштовою адресою, що зазначена у такому поданому/укладеному Клієнтом документі.

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

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

9.2.3. **Повідомлення на адресу електронної пошти.** Повідомлення від Банку у електронній формі вважається направленим належним чином, якщо воно відправлене Клієнту засобами електронного зв'язку / в мережі Інтернет на вказану в заяві/Заяві-анкеті/Договорі адресу електронної пошти Клієнта.

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

9.2.3.2. Клієнт надає дозвіл Банку надсилати електронні Повідомлення на електронну поштову адресу Клієнта через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом адресу електронної пошти, яку він надав Банку в якості контактної (шляхом оформлення відповідної Заяви-анкети, договору, або іншої письмової заяви у відділенні Банку, або під час телефонного дзвінка до Довідкового центру після проходження процедури ідентифікації, чи у інший запропонований Банком спосіб). Всю відповідальність за можливе розголошення банківської таємниці чи персональних даних Клієнта третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком інформації через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом адресу електронної пошти, Клієнт бере на себе. Клієнт підтверджує, що Банк попередив, що інформація, яка передається на адресу електронної пошти, не є захищеною та може стати відомою третім особам без згоди Банку та Клієнта. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці електронної пошти внаслідок виникнення проблем в мережі Інтернет, а також за некоректне внесення електронної адреси під час телефонного дзвінка внаслідок виникнення проблем в роботі телефонії. В разі виникнення вище перерахованих проблем Банк докладатиме максимальних зусиль для їх усунення. Сторони домовилися, що дата, у яку Банк фактично направив Клієнту електронне Повідомлення вважається датою одержання Клієнтом такого електронного Повідомлення на електронну адресу Клієнта без додаткових повідомлень та підтверджень з боку Клієнта.



**9.2.4. SMS-повідомлення.** Повідомлення від Банку у вигляді SMS-повідомлення вважається направленим належним чином, якщо воно відправлене Клієнту на вказаний в Заяві/Заяві-анкеті/Договорі номер мобільного телефону / Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта.

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

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

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

9.6. Клієнт надає дозвіл Банку відсилати виписки з рахунку через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом адресу електронної пошти, яку він зазначив у Заяві-анкеті в якості контактної або під час телефонного дзвінка до Довідкового центру після проходження процедури ідентифікації. Всю відповідальність за розголошення даних по рахунках третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком виписок через відкритий канал мережі Інтернет на вказану Клієнтом адресу електронної пошти, Клієнт бере на себе. Клієнт підтверджує, що Банк попередив, що інформація, яка передається на адресу електронної пошти, не є захищеною та може стати відомою третім особам без згоди Банку та Клієнта. Банк не несе відповідальності за затримки при доставці електронної пошти внаслідок виникнення проблем в мережі Інтернет, а також за некоректне внесення електронної адреси під час телефонного дзвінка внаслідок виникнення проблем в роботі телефонії. В разі виникнення вище перерахованих проблем Банк докладе максимальних зусиль для їх усунення.

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

## **10. ФОРС-МАЖОР**

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

10.2. Сторона не звільняється від відповідальності за несвоєчасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 10.1. Договору, настали у період прострочення виконання боргових зобов'язань.

10.3. Сторона зобов'язана повідомити іншу Сторону про настання та припинення дії обставин непереборної сили, з наданням підтвердження Торгово-промислової палати України, протягом 3-х банківських днів від дати настання або припинення їх дії. Недотримання строків повідомлення про настання обставин непереборної сили позбавляє Сторону права посилатися на такі обставини як підставу звільнення від відповідальності.

10.4. У разі настання обставин, визначених п. 10.1. Договору, термін виконання зобов'язань подовжується на строк дії таких обставин, але не більше як на 1 (один) місяць.

10.5. Якщо обставини, визначені п. 10.1. Договору, діятимуть понад 1 (один) місяць, Клієнт зобов'язаний протягом 5 (п'яти) банківських днів від закінчення строку, визначеного п. 10.4. Договору, погасити заборгованість за Договором.

10.6. Сторони домовились, що письмове повідомлення Клієнта про настання обставин непереборної сили Банк здійснює шляхом розміщення відповідної інформації в операційних залах установ Банку та на Офіційному сайті Банку.

## 11. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ЗМІНА ДОГОВОРУ, ТАРИФІВ БАНКУ, РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ.

11.1. Умови Договору в частині про Електронну взаємодію Сторін діють безстроково. Клієнт має право достроково розірвати Договір або припинити дію Договору в частині надання Банківської послуги, шляхом подання відповідної заяви до Банку про відмову від отримання Банківської послуги, від отримання яких Клієнт планує відмовитись, не пізніше ніж за 14 календарних днів до дня такого розірвання, якщо інше не передбачено положеннями відповідних розділів Договору, що регулюють порядок та умови надання окремої Банківської послуги. При цьому до моменту розірвання Договору або до моменту відмови від Банківської послуги, Клієнт зобов'язаний погасити боргові зобов'язання за Договором або заборгованість перед Банком, яка могла виникнути при наданні банківської послуги, від якої Клієнт відмовляється.

11.2. Банк має право достроково розірвати Договір або припинити дію Договору без пояснення причин відмови. Банк має право, але не зобов'язаний, направити повідомлення Клієнту про намір розірвати Договір або припинити дію Договору в частині надання Банківської послуги. У разі надіслання Банком Клієнту письмового повідомлення про розірвання Договору, Договір буде вважатись розірваним на 14-й календарний день з дня відправлення Банком зазначеного повідомлення. До моменту розірвання Договору або припинення надання Банківської послуги, який визначений у повідомленні Банку, Клієнт зобов'язаний погасити будь-яку заборгованість перед Банком, яка могла виникнути протягом дії Договору або за погодженням з Банком в частині Банківської послуги, яка припиняється надаватися Клієнту.

11.3. Банк має право відмовити Клієнту в укладенні Договору, залишаючи за собою право не коментувати свого рішення. Банк має право відмовити в погодженні (не прийняти до) виконання Заяву-анкету.

11.4. У зв'язку зі змінами кон'юнктури Банківської послуги та інфляційними процесами, що відбуваються в Україні, Банк має право змінювати в односторонньому порядку, відповідно до статті 651 Цивільного кодексу України, умови Договору, Тарифів Банку, повідомивши Клієнта про такі зміни не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до їх введення.

11.5. Сторони досягли згоди з усіх істотних умов Договору. Будь-які пропозиції Банку Клієнту про зміну умов Договору, в тому числі про зміну істотних умов Договору, Тарифів Банку, здійснюватимуться у строки, встановлені п. 11.4. Договору. Банк направляє Клієнту повідомлення, через зазначений у Заяві-анкеті Канал комунікації та/або Систему Інтернет-Банкінгу, та розміщує зміни та/чи доповнення чи нову редакцію Договору, Тарифів Банку в операційних залах установ Банку та на Офіційному сайті Банку не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати набрання чинності змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору, Тарифів Банку.

11.6. Вказаний в розділі «11. Строк дії Договору, зміна Договору, Тарифів Банку, розірвання Договору» Договору 30-денний строк для повідомлення про внесення змін та/чи доповнень до Договору, Тарифів Банку не застосовується у випадках внесення змін, які покращують умови обслуговування Клієнтів (розширюють перелік послуг, банківських продуктів Банку та/або зменшують Тарифи Банку) або спрямовані на виконання вимог Законодавства, що набувають чинності раніше, ніж встановлений 30-денний строк для розміщення змін та/чи доповнень до Договору, Тарифів Банку на Офіційному сайті Банку / в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку, якщо інше не визначено у повідомленні Банку.

11.7. Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку щодо внесення змін до Договору та/або до Тарифів Банку, шляхом перевірки надходжень повідомлень у Каналах комунікації, зокрема у зазначених Клієнтом у Заяві-анкеті, за допомогою Системи Інтернет-банкінгу, в тому числі ознайомлюватися з інформацією розміщеною в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку, а також шляхом відвідування Офіційного сайту Банку не рідше ніж 1 раз на місяць.

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

## 12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

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

## 13.ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

13.1. Договір розміщено в загальнодоступних для клієнтів місцях в установах Банку та на Офіційному сайті Банку за електронною адресою: [www.otrbank.com.ua](http://www.otrbank.com.ua). Приєднання Клієнта до цього Договору (Публічної частини Договору) здійснюється шляхом укладання між Банком та Клієнтом Індивідуальної частини Договору (Заяви-анкети).

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

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

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

13.4. Місцем укладення даного Договору є адреса місцезнаходження Банку.

13.5. Шляхом підписання Заяви-анкети Клієнт підтверджує, що перед укладенням Договору Банк надав Клієнту в повному об'ємі інформацію, зазначену ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», в ч. 2 ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», в тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на Офіційному сайті Банку. Примірник Договору, Тарифів Банку, що діяли на дату укладення Заяви-анкети, Клієнтом отримано у дату укладення Заяви-анкети.

13.6. **Зміна назви Договору.** Сторони домовилися по зміну назви Договору. Назва Договору у період з 26.06.2017р. до 18.01.2020 року: Договір про надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP SMART (публічний); назва Договору у період з 19.01.2020р. до 22.11.2020р.: Договір про дистанційне обслуговування засобами Системи OTP SMART та електронну взаємодію (публічний); назва Договору у період з 23.11.2020р. по теперішній час: **Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)**. Усі права та обов'язки, що були набуті Сторонами під час укладення Договору та протягом змін назв Договору, продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору з новою назвою.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМИ OTP SMART

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.

**Активні операції (транзакції)** – операції в Системі OTP Smart, що пов'язані зі зміною балансу рахунку (наприклад: грошові перекази).

**Автентифікація** – процедура перевірки відповідності Логіна Клієнта, його хешованого Статичного та вирахованого по алгоритму Динамічного паролю з відповідниками на стороні сервера OTP Smart. Автентифікація Клієнта проводиться Банком для встановлення його належності до конкретного клієнта та його облікового запису з метою подальшого надання цьому Клієнту доступу до Системи OTP Smart. Автентифікація може здійснюватись двома шляхами: з використанням Генератора паролів чи SMS/PUSH-повідомлення.

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

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

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

**Банківський день** – визначений Правилами внутрішнього трудового розпорядку частина робочого дня Банку, протягом якого Банк проводить обслуговування Клієнтів у відділеннях;

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

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

**Вкладний (депозитний) 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 вимог Законодавства та умов Договору про банківський вклад.

**Генератор паролів (Токен)** – Генератор одноразових, змінних, неповторюваних 6-значних паролів, який видається Клієнту Банком та використовуються Клієнтом під час проходження ним процедури Автентифікації під час отримання доступу до системи Системи OTP Smart та під час підтвердження транзакцій. Генератор паролів надається Банком Клієнту після укладання Договору, проведення відповідної оплати та обліку унікального номеру цього Токену у банківському програмному забезпеченні відповідно до облікового запису конкретного клієнта.

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

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

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

**Договір про банківський вклад** – публічний договір про розміщення банківського вкладу, укладений між Банком та Клієнтом (у тому числі за дорученням Клієнта), розміщений [на Офіційному сайті Банку](#).

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

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

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

**Динамічний пароль** – 6-значна послідовність цифр, що згенерована Генератором паролів чи 6-значна послідовність цифр, що отримана через SMS/PUSH-повідомлення. Строк дії одного паролю, що згенерований Генератором паролів складає 1 хвилину, а отриманий через SMS/PUSH-повідомлення - 10 хвилин.

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** - введення Клієнтом Статичного паролю та Динамічного паролю в Системі OTP Smart та/або введення Клієнтом послідовності символів/Автентифікаційних даних, які направляється Банком SMS-повідомленням на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта, що прирівнюється до власноручного підпису Клієнта. Простий ЕП Клієнта додаються Клієнтом та однозначно логічно пов'язуються з тими електронними даними, які підписуються Клієнтом та призначені для ідентифікації Клієнта. Для цілей засвідчення справжності електронних копій документів, які надіслані Банку Клієнтом, який є фізичною особою, резидентом України, з метою відправлення SWIFT-переказу, Сторони домовилися, що електронні копії документів, надіслані Клієнтом Банку за допомогою Системи OTP Smart, є засвідченими Простим Електронним Підписом Клієнта, якщо вони були надіслані Банку під час сесії, яка діяла після введення Клієнтом

Логіну та Статичного паролю для входу в Систему Системи OTP Smart, що вважатиметься Простим Електронним Підписом Клієнта.

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

**Законодавство** – чинне законодавство України.

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

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

**Інтернет-банкінг** – отримання банківських послуг шляхом доступу до Системи OTP Smart за допомогою всесвітньої інформаційної системи Інтернет, що забезпечується шляхом доступу до системи через веб-браузер та мобільний додаток;

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

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

**Конверсійні операції** – безготівкові операції на Міжбанківському валютному ринку України, які Клієнт може проводити за Поточними рахунками з використанням Системи OTP Smart у відповідності до Законодавства, зокрема: (1) конвертація (обмін) однієї іноземної валюти/банківських металів на іншу іноземну валюту/банківські метали; (2) продаж іноземної валюти/банківських металів за гривні; (3) купівля іноземної валюти/банківських металів за гривні.

**Компанія-провайдер** – юридична особа, що має укладені договори обслуговування з Агрегатором. Компанія-провайдер вступає у правовідносини з Клієнтом з питань продажу товарів, надання послуг чи виконання робіт та отримання плати за надані послуги, продані товари чи виконані роботи.

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

**Логін** – унікальний ідентифікатор Клієнта, що автоматично присвоюється Системою **OTP Smart** кожному Договору. Логін використовується при проходженні процедури Автентифікації.

**НБУ** – Національний банк України.

**Мобільний додаток OTP Smart** – це програма для мобільних телефонів з операційною системою iOS / Android, розроблена спеціально для користування Системою OTP Smart без застосування веб-браузера.

**Мобільний телефон** - (апарат), який використовується для SMS/PUSH-автентифікації, кінцеве обладнання Клієнта, яке використовується ним для отримання PUSH-повідомлень та телекомунікаційних послуг (в тому числі отримання текстових повідомлень) згідно Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені Постановою КМУ № 295 від 11 квітня 2012р.

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

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

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

**Пасивні операції (транзакції)** – операції в Системі OTP Smart, що не пов'язані зі зміною балансу Рахунку. Наприклад: побудова виписки, перегляд залишку Рахунку, надсилання інформаційного SMS/PUSH-повідомлення.

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

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

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

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

**Правила** – Правила надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Smart, що складають невід’ємну частину Договору і є обов’язковими для виконання Клієнтом. Банк може змінювати та доповнювати Правила про що Клієнт інформується в порядку передбаченому Договором/Правилами.

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

**Рахунок–фактура** – інформаційне повідомлення для Клієнта, що формується з використанням функціоналу компанії Агрегатора та містить інформацію про поточний стан Рахунків Клієнта в Компанії-провайдера.

**Робочий день** – означає день, в який комерційні банки та валютні ринки в Києві та відповідних фінансових центрах країн валют відкриті для проведення операцій та перерахування коштів.

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

**Статичний пароль** – унікальний статичний набір символів (букви та/або цифри), що відомий тільки Клієнту. Статичний пароль необхідний для проходження процедури Автентифікації. Для контрактів/Договорів, створених/укладених до 16 жовтня 2015 року, початковий Статичний пароль має значення «2015» (без лапок).

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

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

**Фінансовий номер мобільного телефону** – номер мобільного телефону Клієнта, що вказаний у Заяві-анкеті, який використовується для SMS-автентифікації та/або з метою використання Електронного Підпису, та/або для отримання SMS-повідомлень від Банку, та/або відправлення Клієнтом Банку кодів підтвердження чи іншої текстової інформації, яка необхідна для отримання/надання Банківських послуг за будь-якими договорами, які укладені між Сторонами.

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

**SMS-автентифікація** – направлення Банком за допомогою телефонного зв’язку SMS-повідомлення Клієнту на визначений в системі OTP Smart Фінансовий номер мобільного телефону, одноразових 6-значних Динамічних паролів, що використовуються Клієнтом під час проходження процедури Автентифікації. Строк дії одного паролю, отриманого через SMS-повідомлення складає 10 хвилин.

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

**PUSH-автентифікація** – направлення Банком за допомогою PUSH-повідомлення Клієнту на Мобільний телефон з встановленим Мобільним додатком OTP Smart та підписаним Клієнтом на отримання PUSH-повідомлень, одноразових 6-значних Динамічних паролів, що використовуються Клієнтом під час проходження процедури Автентифікації. Строк дії одного паролю, отриманого через PUSH-повідомлення складає 10 хвилин.

**Застереження:** Вищевказані терміни можуть використовуватись як в однині, так і в множині.

## 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1.3 з використанням Системи OTP Smart Банк зобов’язується виконувати дистанційне обслуговування Рахунків Клієнта, а також надавати інші послуги, передбачені Договором та/чи Правилами.

2.2.3 метою використання Системи OTP Smart Клієнту необхідно укласти з Банком Заяву-анкету/Договір, отримати в Банку Генератор паролів (в разі використання методу автентифікації з Генератором паролів), Статичний пароль, а також виконати інші дії, передбачені Договором/Правилами. Зв’язок з Системою OTP Smart цілодобовий, за винятком періодів технічного обслуговування Системи.

## 3. ДОСТУП ДО СИСТЕМИ OTP SMART

### 3.1. Інтернет-банкінг

а) Доступ Клієнта до послуг Системи OTP Smart за допомогою Інтернету можливий з будь-якого терміналу, що має з’єднання з мережею Інтернет, а також має встановлене програмне забезпечення для перегляду WEB-сторінок (браузер) наступних версій:

- IE10+
- Mozilla Firefox 27+
- Chrome 35+

б) Електронна адреса, за якою можливий доступ до Системи OTP Smart, а також інформація про Банк, послуги Банку, корисна інформація для користувачів Системи OTP Smart: <https://otpsmart.com.ua/>.

в) Для отримання доступу до Системи OTP Smart за допомогою Інтернет-банкінгу, Клієнту необхідно знати свій Логін та Статичний пароль. Ці дані Клієнт повинен вказати у спеціальних полях форми, що використовується для доступу до Системи OTP Smart за допомогою Інтернету. Для підтвердження транзакцій необхідно також мати персональний Генератор паролів (6 цифр) або використовувати SMS/PUSH-автентифікацію (6 цифр) для

отримання одноразового цифрового Динамічного паролю.

*Примітка: Клієнт може відключити підтвердження Динамічним паролем транзакцій між власними Рахунками в Банку. Операцію відмови Клієнт підтверджує Динамічним паролем. Виконавши відмову, Клієнт приймає на себе всі ризики, пов'язані зі зменшенням кількості авторизаційних перевірок під час виконання таких транзакцій.*

### 3.2. Мобільний додаток OTP Smart для телефонів з операційною системою iOS / Android

а) Доступу до Системи через мобільний додаток можливий за допомогою системи Інтернет.

б) Додаток потрібно скачати за адресою:

iOS: <https://appsto.re/ua/1hRjab.i>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.com.cs.ifobs.mobile.android.otp&hl=uk>

в) Для отримання доступу до Системи OTP Smart за допомогою Інтернет-банкінгу, Клієнту необхідно знати свій Логін та Статичний пароль. Ці дані Клієнт повинен вказати у спеціальних полях форми, що використовується для доступу до Системи OTP Smart за допомогою Інтернету. Для підтвердження транзакцій необхідно також мати персональний Генератор паролів (6 цифр) або використовувати SMS/PUSH-автентифікацію (6 цифр) для отримання одноразового цифрового Динамічного паролю.

*Примітка: Клієнт може відключити підтвердження Динамічним паролем транзакцій між власними Рахунками в Банку. Операцію відмови від підтвердження Динамічним паролем. Виконавши відмову, Клієнт приймає на себе всі ризики, пов'язані зі зменшенням кількості авторизаційних перевірок під час виконання таких транзакцій.*

### 3.3. SMS-повідомлення

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

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

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

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

### PUSH-повідомлення

а) Послуга надсилання PUSH-повідомлень доступна будь-якому Клієнту на Мобільний телефон з встановленим Мобільним додатком OTP SMART та підписаним Клієнтом на отримання PUSH-повідомлень.

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

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

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

### 3.4. Перелік налаштувань, що надає Банк з використанням Системи OTP Smart:

„✓” – послуга надається;

„✗” – послуга не надається.

Послуга	Інтернет-банкінг	Мобільний додаток
Внесення змін до списку власних рахунків	✓	✗
Зміна мови системи	✓	✗
Перегляд закритих продуктів	✓	✓
Перегляд заблокованих карт	✓	✓
Створення шаблонів платежів	✓	✗
Створення регулярних переказів	✓	✗
Зміна назв Рахунків	✓	✓
Виконання платіжних інструкцій між власними рахунками	✓	✓
Контроль виконання платіжних інструкцій	✓	✓
Написання повідомлення до Банку	✓	✓
Актуалізація даних фінансового моніторингу	✓	✗

Відображення курсів валют	✓	✓
Зміна Статичного пароллю доступу до Системи OTP Smart	✓	✓
Зміна логіна доступу до Системи	✓	✓
Дозвіл на вхід без динамічного пароллю	✓	✓
Дозвіл на виконання платіжних інструкцій між своїми Рахунками без динамічного пароллю	✓	✓

#### 4. ОПЕРАЦІЇ З РАХУНКАМИ В СИСТЕМІ OTP SMART

4.1. За допомогою Системи OTP Smart можуть виконуватися наступні операції, які дозволені для Рахунків, що входять до Кола Рахунків:

„✓” – послуга доступна;  
„✗” – послуга недоступна.

Вид рахунку	Послуга	Інтернет-банкінг	Мобільний додаток
	Укладення Договору банківського рахунку <i>Примітка: Клієнт має право звернутися до Банку за власним примірником Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» або Договору банківського рахунку (залежно від того, який документ було укладено) на паперовому носії з підписом та печаткою Банку.</i>	✓	✗
Почесний рахунок (в національній валюті)	Баланс рахунку	✓	✓
	Архів платежів	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Реквізити рахунку	✓	✓
	Встановлення / зміна псевдоніму рахунку в Системі	✓	✓
	Перекази між власними рахунками	✓	✓
	Перекази на рахунки інших клієнтів Банку	✓	✓
	Перекази за межі Банку по Україні	✓	✓
	Конверсійні операції	✓	✓
	Створення регулярних переказів / платежів	✓	✗
	Послуга фотокаси	✓	✓
Почесний рахунок (в іноземній валюті)	Статус транзакції	✓	✓
	Баланс рахунку	✓	✓
	Архів платежів	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Реквізити рахунку	✓	✓
	Встановлення / зміна псевдоніму рахунку в Системі	✓	✓
	Перекази між власними рахунками	✓	✓
	Перекази на рахунки інших клієнтів Банку з продажем валюти*	✓	✓
	SWIFT-перекази за межі України (для фізичних осіб – резидентів України)	✓	✗
		Конверсійні операції	✓

За допомогою Системи OTP Smart можуть виконуватися наступні операції, які дозволені для Карткових рахунків:

„✓” – послуга доступна;  
„✗” – послуга недоступна.

Вид рахунку	Послуга	Інтернет-банкінг	Мобільний додаток
Карткові рахунки (всі валюти)	Укладення Договору про видачу картки <i>Примітка: Клієнт має право звернутися до Банку за власним примірником Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» або договору про видачу картки (залежно від того, який документ було укладено) на паперовому носії з підписом та печаткою Банку.</i>	✗	✗
	Перевірка балансу (власні та кредитні кошти)	✓	✓
	Архів платежів	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Реквізити рахунку	✓	✓
	Деталі кредитної лінії	✓	✓
	Погашення кредитної лінії	✓	✓
	Встановлення / зміна псевдоніму рахунку в Системі	✓	✓
		Встановлення / зміна Пін-коду	✓



Зміна слова-пароль	✓	✘
Заміна типу карти (пластику) без перевідкриття рахунку	✘	✘
Активація / блокування	✓	✓
Зміна лімітів	✓	✓
Перекази між власними Рахунками	✓	✓
Перекази на рахунки інших клієнтів Банку (для іноземної валюти – з продажем валюти)*	✓	✓
Перекази за межі Банку по Україні (лише гривня)	✓	✓
Миттєві перекази 24/7 from card to card в межах Банку (гривня)	✓	✓
Перекази на карти та з карт інших банків України (гривня)	✓	✓
Перекази з будь-яких карт України на будь-які карти України	✘	✘
Оплата комунальних та інших послуг (гривня)	✓	✓
Додавання карток до ApplePay/GooglePay	✓	✓
Послуга фотокаси	✓	✓

*\*Процес обробки внутрішньобанківських платежів в іноземній валюті через розділ «Внутрішньобанківські платежі» передбачає отримання додаткової усної згоди відправника на проведення цього платежу. Дану функцію виконує співробітник Банку в телефонному режимі. У випадку, коли Клієнт знаходиться за межами України та/або не має можливості надати усну згоду на проведення цього переказу, потрібно після створення переказу в Системі OTP Smart направляти електронний лист з наступною редакцією: «Я, ПІБ, прошу виконати платіж в іноземній валюті через розділ «Внутрішньобанківські платежі» (необхідно вказати номер переказу), який був виконаний мною в Системі OTP Smart». Лист необхідно надсилати за електронною адресою: [otpsmart@otpbank.com.ua](mailto:otpsmart@otpbank.com.ua)*

*Примітка. Платежі в іноземній валюті на користь інших клієнтів Банку через розділ «Внутрішньобанківські платежі» можливі лише з продажем валюти та зарахуванням отримувачу еквіваленту у гривні. Для створення подібного переказу без продажу валюти необхідно звернутися до відділення Банку.*

4.2. Клієнт зобов'язаний при роботі з Системою OTP Smart заповнювати всі необхідні для виконання операції реквізити, у відповідності з вимогами Договору та вимог (запитів) Системи OTP Smart.

4.3. Клієнт має особисто контролювати статус платежів у розділі «Архів платежів», та у випадку відхилення платежу провести його повторно.

4.4. Клієнт зобов'язаний при роботі з Системою OTP Smart підтверджувати Банку кожну транзакцію, якщо інше не передбачено Правилами. Клієнт зобов'язаний після перевірки наданих Банку реквізитів підтверджувати кожне своє розпорядження, надане до Банку, шляхом введення Динамічного паролю.

4.5. Клієнт має змогу надати розпорядження Системі на виконання регулярних транзакцій, зазначивши усі необхідні для виконання операції реквізити та обравши бажану частоту виконання транзакції. Надане розпорядження виконується під час відкриття Банківського дня.

## 5. ОПЕРАЦІЇ З БАНКІВСЬКИМИ ВКЛАДАМИ В СИСТЕМІ OTP SMART

5.1. Банк виконує наступні розпорядження Клієнта, передані за допомогою Системи OTP Smart, щодо розпорядження грошовими коштами Клієнта, що обліковуються на Поточному чи Вкладному (деPOSITному) рахунку Клієнта:

„✓” – послуга доступна;

„✘” – послуга недоступна.

Вид рахунку	Послуга	Інтернет-банкінг	Мобільний додаток
	Укладення Договору про банківський вклад/Договору банківського рахунку <i>Примітка 1: Клієнт має право звернутися до Банку за власним примірником відповідної Заяви-анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК» або Договору про банківський вклад/Договору банківського рахунку (в залежності який вид документа укладається Банком з Клієнтами станом на певну дату) на паперовому носії з підписом та печаткою Банку.</i> <i>Примітка 2: У разі розміщення Клієнтом вкладу за допомогою Системи OTP Smart, Клієнт обов'язково ознайомлюється з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, що підтверджується Електронним Підписом.</i>	✓	✓
Ощадні рахунки (всі)	Відкриття ощадного рахунку онлайн	✓	✓
	Операція поповнення рахунку ощадного вкладу	✓	✓
	Операція зняття коштів з рахунку ощадного вкладу	✓	✓

	Відображення переліку транзакцій, проведених в Системі, що пов'язані з ощадним вкладом	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Розірвання договору/ів про ощадний банківський вклад	✗	✗
Строкові банківські вклади (всі валюти)	Відкриття строкового банківського вкладу онлайн	✓	✓
	Операція поповнення рахунку строкового банківського вкладу з правом поповнення та виплатою відсотків після закінчення дії договору (за наявності відповідного продукту)	✓	✓
	Відображення переліку транзакцій проведених в Системі, що пов'язані зі строковим банківським вкладом	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Розірвання договору/ів про строковий банківський вклад	✗	✗

5.2. Обробка Банком розпоряджень, що надходять від Клієнтів Банку за допомогою Системи OTP Smart, виконується в порядку, що викладений в Договорі, цих Правилах та укладеному/их між Клієнтом та Банком Договору про банківський вклад/Договору банківського рахунку.

5.3. Клієнт зобов'язаний при роботі з Системою OTP Smart заповнювати всі необхідні для виконання операції реквізити, у відповідності до вимог Договору та вимог (запитів) Системи OTP Smart.

## 6. ОПЕРАЦІЇ З КРЕДИТАМИ

6.1. Банк виконує наступні розпорядження Клієнта, передані за допомогою Системи OTP Smart, щодо управління власними кредитними продуктами:

„✓” – послуга доступна;

„✗” – послуга недоступна.

Вид продукту	Послуга	Інтернет-банкінг	Мобільний додаток
Заставні кредити (іпотечний, авто)	Перегляд деталей кредиту	✓	✓
	Перегляд графіку погашення за кредитом	✓	✓
	Операція погашення заборгованості за кредитом	✓	✓
Споживчий кредит (Cash-, POS-)	Перегляд деталей кредиту	✓	✓
	Перегляд графіку погашення за кредитом	✓	✓
	Операція погашення заборгованості за кредитом	✓	✓

6.2. Погашення заборгованості за заставним кредитом здійснюється автоматично. Для цього Клієнту достатньо забезпечити суму коштів наступного планового платежу на рахунку обслуговування кредиту у розмірі, достатньому для погашення чергової заборгованості. Ініціюючи погашення кредитної заборгованості, Клієнт створює платіж між своїми рахунками на користь рахунку обслуговування кредиту (кнопка «Погасити»).

6.3. Погашення заборгованості за споживчим кредитом здійснюється шляхом переказу необхідної для погашення суми на Транзитний рахунок для погашення заборгованості за споживчим кредитом (кнопка «Погасити»).

6.4. При роботі з Системою OTP Smart Клієнт зобов'язаний заповнювати всі необхідні реквізити у відповідності до вимог Договору та вимог (запитів) Системи OTP Smart.

## 7. ЛІМІТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ БАНКОМ ДЛЯ РОБОТИ З СИСТЕМОЮ OTP SMART

7.1. Для зменшення можливості проведення помилкових операцій, а також для протидії шахрайським операціям, Банк встановлює добові ліміти по операціям в Системі OTP Smart по трьом валютам: UAH, USD та EUR. Добові ліміти діють протягом операційного дня Банку.

7.2. Під час укладання Договору за замовчуванням встановлюються ліміти у розмірі, визначені п. 7.4. Правил. Клієнт має право змінити розмір ліміту/ів.

7.3. Ліміти при роботі з Системою OTP Smart не застосовуються до операцій з банківськими вкладами, а також до операцій, що виконуються між Рахунками Клієнта. Операції з банківськими вкладами лімітовані сумою залишку на рахунку банківського вкладу при виконанні операції зняття коштів або сумою, що доступна на момент виконання поповнення рахунку банківського вкладу на рахунку для обслуговування банківського вкладу. Операції в межах Кола Рахунків лімітовані сумою, що доступна на рахунку, з якого ініційовано переказ на момент виконання такого переказу.

7.4. Добовий ліміт Системи може бути встановлено на рівні до 1 500 000 UAH, 25 000 USD, 20 000 EUR. Для контрактів/Договорів, створених/укладених до 16 жовтня 2015 р., ліміти для валют USD та EUR є еквівалентами ліміту в UAH.

7.5. Для зміни ліміту під час використання Системи, Клієнту необхідно звернутись до відділення Банку чи до Довідкового центру.

## 8. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP SMART

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

- 8.2. Для доступу до Системи OTP Smart кожен Клієнт після укладання Договору отримує Статичний пароль (надсилається на Фінансовий номер мобільного телефону) та унікальний Логін.
- 8.3. Для отримання доступу до Системи OTP Smart Клієнту необхідно вказати свій Логін, Статичний пароль для доступу до Системи OTP Smart.
- 8.4. Під час першого доступу до Системи OTP Smart Клієнт обов'язково повинен змінити Статичний пароль, наданий йому під час укладання Договору. У випадку відмови від зміни початкового Статичного паролю Клієнт не отримує доступу до послуг Системи OTP Smart.
- 8.5. Для додаткового захисту інформації, що передається Клієнтом до Банку, Банк використовує захищене промисловим мережевим протоколом передачі інформації HTTPS та SSL-сертифікатами Thawte, що гарантують Клієнту факт роботи з сервером Банку, а не підробленим або шахрайським ресурсом, а також гарантується виключність можливості перехоплення інформації Клієнта переданої в мережі Інтернет під час роботи з Системою OTP Smart.
- 8.6. З метою забезпечення безпеки операцій в Системі OTP Smart Банк використовує високотехнологічні та надійні методи забезпечення безпеки всесвітньо відомих виробників.
- 8.7. Система Автентифікації у Системі OTP Smart побудована на використанні методів Двофакторної автентифікації.
- Примітка: Клієнт може відключити підтвердження Динамічним паролем входу до Системи чи транзакцій між власними Рахунками в Банку. Операцію відмови від підтверджує Динамічним паролем. Виконавши відмову, Клієнт приймає на себе всі ризики, пов'язані зі зменшенням кількості авторизаційних перевірок під час виконання таких транзакцій.
- 8.8. Робота Генератора паролів гарантована до дати, що вказана на зворотному боці приладу та не потребує ніякого обслуговування протягом гарантійного періоду. Після закінчення терміну дії Генератора паролів він підлягає заміні на новий згідно діючих Тарифів Банку.
- 8.9. Генератор паролів має розміри невеликого брелока для ключів.
- 8.10. Процедура Автентифікації виконується наступним шляхом. Клієнту необхідно ввести у відповідь на запит Системи OTP Smart дані згідно вказаної таблиці:

Логін	Цифровий код, згенерований Системою для Клієнта. Присвоюється Банком при приєднанні до Договору. Примітка: Логін може бути змінений Клієнтом.
Статичний пароль	Унікальний статичний набір символів Клієнта, що відомий тільки Клієнту Примітка. У випадку використання функції TouchID/Fingerprint (для мобільного додатку) поля заповнюються автоматично апаратно-програмними засобами пристрою.
Динамічний пароль Примітка: Клієнт може відключити підтвердження Динамічним паролем входу в Систему та/або транзакцій між власними Рахунками в Банку. Операцію відмови Клієнт підтверджує Динамічним паролем. Виконавши відмову, Клієнт приймає на себе всі ризики, пов'язані зі зменшенням кількості авторизаційних перевірок під час входу в Систему та виконання таких транзакцій.	6-значна послідовність, що генерована Генератором паролів або отримана через SMS/PUSH-повідомлення. Примітка. Вводиться, якщо клієнт за власної ініціативи не відключив цю перевірку для процедури логіна та/чи переказів між власними рахунками

- 8.11. Статичний пароль користувача до першого підключення до Системи відправляється на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта. При першому підключенні до Системи OTP Smart Система пропонує в обов'язковому порядку змінити його на інший. Після цього Статичний пароль не відомий нікому, окрім Клієнта.
- 8.12. Система рекомендує Клієнту змінювати Статичний пароль кожні 2 роки. Клієнт може відмовитись від зміни Статичного паролю. Виконавши відмову, Клієнт приймає на себе всі ризики, пов'язані зі збільшеним часом дії незмінного Статичного паролю.
- 8.13. Логін є унікальним та присвоюється Банком кожному Клієнту в момент укладання Договору. Клієнт може його змінити.
- 8.14. У випадку, якщо Клієнт при вході до Системи шість разів поспіль вказав некоректний Статичний пароль, доступ до Системи для Клієнта буде автоматично заблоковано.
- 8.15. Для розблокування Системи Клієнту необхідно звернутись до будь-якого відділення Банку та заповнити заяву на розблокування Системи чи зателефонувати до Довідкового центру Банку. У випадку візиту до відділення Клієнту необхідно мати документ, що посвідчує особу Клієнта, який передбачений внутрішніми регулятивними документами Банку.
- 8.16. **Клієнт зобов'язаний:**
- 8.16.1. Не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, Логін та Статичний пароль;
- 8.16.2. Не зберігати записаний Статичний пароль та/або Логін разом з Генератором паролів, не писати цієї

інформації на ньому;

8.16.3. негайно повідомити Банк про втрату або крадіжку Генератору паролів, а також про те, що Статичний пароль став відомий третій особі;

8.16.4. Зберігаючи Генератор паролів, дотримуватись тих же заходів безпеки, що і з готівковими грошима та цінними паперами;

8.16.5. Намагатися максимально зменшити випадки використання Системи OTP Smart у громадських місцях, надаючи перевагу доступу до Системи за допомогою персонального комп'ютера та власного телефону, в тому числі мобільного телефону.

8.16.6. Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі «Фінансовий номер мобільного телефону» Договору.

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

8.17. Клієнт зобов'язаний відмовитись від використання Системи, якщо у нього з'явилися сумніви щодо належного виконання своїх зобов'язань передбачених Договором та/чи Правилами.

8.18. У випадку втрати Клієнтом свого примірника Заяви-анкети, йому необхідно звернутися до Банку, для отримання засвідченої копії Заяви-анкети, для цього Клієнту необхідно мати при собі документ, що посвідчує особу Клієнта (паспортний документ).

8.19. У випадку, якщо Клієнт забув свій Статичний пароль, що необхідний для проходження процесу Автентифікації, йому необхідно звернутися до будь-якого відділення Банку чи Довідкового центру, маючи при собі документ, що посвідчує особу Клієнта (паспортний документ), та заповнити заяву на присвоєння нового Статичного паролю.

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

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

8.22. Після завершення роботи з Системою Клієнт зобов'язаний виконувати вихід із Системи (Log off).

## **9. ВТРАТА ГЕНЕРАТОРА ПАРОЛІВ**

9.1. Якщо Генератор паролів втрачено чи викрадено, а також якщо є можливість несанкціонованого використання Генератора паролів третьою особою, Клієнт повинен терміново заявити про це до Банку шляхом направлення відповідної письмової заяви або усного дистанційного звернення.

9.2. Клієнт відповідає за всі операції проведені з використанням Генератора паролів, якщо він передав його третій особі або не повідомив Банк про те, що його загублено, а також за всі операції, проведені до надсилання Банку відповідного повідомлення.

9.3. В разі зникнення Генератора паролів Клієнт зобов'язується надати Банку всю інформацію для розслідування обставин його зникнення.

9.4. При знаходженні Генератора паролів, про який заявлено як про вкрадений чи загублений, Клієнт повинен негайно повідомити про це Банк.

9.5. Заміна втраченого чи зіпсованого Генератора паролів відбувається у визначений Банком строк.

9.6. У випадку виходу Генератора паролів з ладу чи його втрати, Клієнту необхідно переключитись на метод автентифікації за допомогою SMS/PUSH-повідомлень або отримати в Банку новий Генератор паролів, для чого Клієнту необхідно:

9.6.1. Звернутись до відділення Банку, де було укладено Договір, із заявою, встановленого Банком зразка, про заміну Генератора паролів;

9.6.2. Надати Банку документ, що посвідчує особу Клієнта (паспортний документ);

9.6.3. Повернути непрацюючий Генератор паролів співробітнику Банку (застосовується лише у разі виходу Генератора паролів з ладу).

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

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

## **11. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОБАНКІВСЬКИХ ПЛАТЕЖІВ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ НА ПОТОЧНІ РАХУНКИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В МЕЖАХ УКРАЇНИ**

11.1. Процес обробки внутрішньобанківських платежів в іноземній валюті через розділ «Внутрішньобанківські платежі» у відповідності до вимог НБУ передбачає отримання співробітником Банку додаткової усної згоди відправника коштів на продаж іноземної валюти на міжбанківському валютному ринку України та зарахування на його поточний рахунок еквівалент в національній валюті. Канал отримання такої згоди:

-по Фінансовому номеру мобільного телефону;

-на електронну пошту [otpsmart@otpbank.com.ua](mailto:otpsmart@otpbank.com.ua);

-внутрішнім повідомленням OTP Smart

Текст повідомлення: «Я, ПІБ, прошу виконати платіж в іноземній валюті через розділ «Внутрішньобанківські платежі» (необхідно вказати номер переказу), який був виконаний мною в Системі OTP Smart».

11.2. Якщо з'ясується, що отримувач коштів має підстави та бажання зарахувати платіж саме у валюті переказу (іноземній валюті) на власний поточний рахунок, Банк матиме підстави повернути такий платіж відправнику. Відправник у такому випадку може ініціювати такий платіж повторно через відділення Банку.

11.3. Якщо отримувач не має жодного відкритого у Банку поточного рахунку в національній валюті, але має у Банку відкритий поточний рахунок в іноземній валюті, Банк відкриває на ім'я отримувача поточний (картковий) рахунок в національній валюті та зараховує переказ. Укладання договору банківського рахунку в національній валюті здійснюється під час першого звернення отримувача до Банку, після чого отримувач зможе отримати переказ.

11.4. При створенні переказу в іноземній валюті між власними рахунками через меню «Внутрішньобанківські перекази» переказ буде повернено Банком на рахунок відправника, так як для даного виду переказів передбачено розділ «Перекази між власними рахунками».

## **12. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕКАЗУ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ ЗА МЕЖІ АТ «ОТП БАНК» (SWIFT-ПЕРЕКАЗИ)**

12.1. Перекази в іноземній валюті здійснюються у відповідності до вимог Законодавства.

12.2. Переказати кошти в іноземній валюті можуть лише резиденти України, виключно за поточними неторговельними операціями і тільки на рахунки, які відкрито за межами України. Максимальна сума одного SWIFT-переказу в один операційний (робочий) день не повинна перевищувати незначний розмір валютної операції, а також інші обмеження встановлені Законодавством.

12.3. Призначення SWIFT-переказів мають фіксовану редакцію та не підлягають коригуванню.

12.4. На Поточному рахунку, з якого буде здійснений переказ, потрібно забезпечити необхідну суму коштів в іноземній валюті, якої буде достатньо для здійснення SWIFT-переказу.

12.5. На Поточному рахунку, обраному для списання комісії, потрібно забезпечити необхідну суму коштів в національній валюті, якої буде достатньо для сплати комісії за вихідний SWIFT-переказ та комісії банка-кореспондента. Розмір комісії передбачений Тарифами Банку.

12.6. Правилами асоціації банків, які є учасниками системи SWIFT, передбачена комісія для банків-кореспондентів. Для SWIFT-переказів в Системі OTP Smart обрана схема списання комісії OUR (комісію банка-кореспондента сплачує відправник).

12.7. Часовий регламент опрацювання SWIFT-переказів Клієнта наведено в Тарифах Банку.

12.8. Банк залишає за собою право відмовити у виконанні SWIFT-переказу Клієнта у разі не відповідності SWIFT-переказу вимогам Законодавства.

12.9. Для цілей засвідчення справжності електронних копій документів, які надіслані Банку Клієнтом, фізичною особою, який є резидентом України, з метою відправлення SWIFT-переказу, Сторони домовилися, що електронні копії документів, надіслані Клієнтом Банку за допомогою Системи OTP Smart, є засвідченими Простим Електронним Підписом Клієнта, якщо вони були надіслані Банку під час сесії, яка діяла після введення Клієнтом Логіну та Статичного паролю для входу в Систему Системи OTP Smart, що вважатиметься Простим Електронним Підписом Клієнта.

## **13. ОПЛАТА ПОСЛУГ КОМПАНІЙ-ПОСТАЧАЛЬНИКІВ ПОСЛУГ**

13.1. Банк бере до виконання запити Клієнтів щодо сплати рахунків Компаній-провайдерів з використанням сервісу компанії Агрегатора.

Застереження: Приймаються тільки запити до сплати рахунків Компаній-провайдерів, з якими компанія Агрегатор має укладені договори на обслуговування.

13.2. Сплата послуг виконується згідно наданого Клієнтом запиту, шляхом списання відповідної суми з Карткового рахунку Клієнта.

13.3. Зарахування коштів на користь Компаній-провайдерів виконується в терміни, що зазначені в договорах обслуговування між компанією Агрегатором та Компаній-провайдерів.

13.4. Розміри комісії за виконання Платіжної послуги та порядок виконання Платіжної послуги залежать від договорів, що укладено між компанією Агрегатором та Банком.

## **14. КОНВЕРСІЙНІ ОПЕРАЦІЇ (ОБМІН ВАЛЮТ)**

14.1. Операцію конверсії у Системі можна створити виключно між Поточними рахунками.

14.2. Операції конверсії опрацьовуються за курсом, запропонованим Банком (курс Банку), або за курсом, запропонованим Клієнтом, якщо цей курс прийнятний для Банку (курс Клієнта). Якщо курс не є прийнятним для Банку, Банк може відхилити заявку.

14.3. У Системі Клієнт може здійснювати один із трьох видів валютообмінних операцій: конверсія іноземної валюти/банківських металів в іншу іноземну валюту/банківських метали, продаж іноземної валюти/банківських металів за гривню (наприклад USD -> UAH, EUR -> UAH, XAU -> UAH, ...) та купівля іноземної валюти/банківських металів за гривню (наприклад UAH -> USD, UAH -> EUR, UAH -> XAU, ...) на підставі оформленої за допомогою Системи відповідної валютообмінної заявки Клієнта.

14.4. Часовий регламент створення та опрацювання різних типів можливих валютнообмінних заявок Клієнта наведено в Тарифах Банку. Опрацювання Банком валютнообмінних заявок відбувається в день їх створення.

## **15. ФОТОКАСА**

15.1. Функціоналом «Фотокаси» можна скористатись виключно з Карткових та Поточних рахунків у національній валюті.

15.2. Для створення заявки необхідно мати фотографію або сканокопію реквізитів у форматі pdf, jpg, tiff, png або gif.

15.3. Розмір одного документа – не більше 10 Мб.

15.4. Денний ліміт заявок на одного Клієнта – 10 заявок.

15.5. Реквізитів на фото має бути достатньо для здійснення платежу: номер рахунку, код банку (МФО), Ідентифікаційний номер (код за ЄДРПОУ), повне призначення платежу. Якщо якогось із вищевказаного реквізиту не вистачає в прикріпленому файлі, Клієнт може вказати цю інформацію в полі «Коментар для Банку».

15.6. Можливі підстави для відхилення Банком заявки:

15.6.1. нечітке фото;

15.6.2. недостатньо реквізитів.

## **16. ІНШЕ**

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

16.2. Особливості роботи в Операційний та неопераційний час:

16.2.1. Платежі на Карткові рахунки/карти АТ «ОТП БАНК», ініційовані в Операційний час, виконуються як платіж на Картковий рахунок;

16.2.2. Платежі на Карткові рахунки/карти АТ «ОТП БАНК», ініційовані в позаопераційний час, виконуються як платіж на номер Карти.

16.3. З 28 жовтня 2015 р. система OTPdirekt змінила назву на OTP Smart.

16.4. Платіжні **інструкції**/виписки, роздруковані за допомогою системи OTP Smart, є завантаженими копіями відповідних документів та не є оригіналами.

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМИ ОТП BANK UA**

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.**

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

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

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

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

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

**Банківський день** – визначений Правилами внутрішнього трудового розпорядку частина робочого дня Банку, протягом якого Банк проводить обслуговування Клієнтів у відділеннях;

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

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

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

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

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

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

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

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

**Динамічний пароль** – 6-значна послідовність цифр, що отримана через SMS/PUSH-повідомлення.

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

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

**Законодавство** – чинне законодавство України.

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

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

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

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

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

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

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

**НБУ** – Національний банк України.

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

**Мобільний телефон** - (апарат), який використовується для SMS/PUSH-автентифікації, кінцеве обладнання Клієнта, яке використовується ним для отримання PUSH-повідомлень та телекомунікаційних послуг (в тому числі отримання текстових повідомлень) згідно Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені Постановою КМУ № 295 від 11 квітня 2012р.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Робочий день** – означає день, в який комерційні банки та валютні ринки в Києві та відповідних фінансових центрах країн валют відкриті для проведення операцій та перерахування коштів.

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

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

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

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

**Фінансовий номер мобільного телефону** – номер мобільного телефону Клієнта, який використовується в якості Логіну для входу в Систему OTP BANK UA, для SMS-автентифікації та/або з метою використання Електронного Підпису, та/або для отримання SMS-повідомлень від Банку, та/або відправлення Клієнтом Банку кодів



підтвердження чи іншої текстової інформації, яка необхідна для отримання/надання Банківських послуг за будь-якими договорами, які укладені між Сторонами.

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

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

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

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

***Застереження:** Вищевказані терміни можуть використовуватись як в однині, так і в множині. Визначення актуальні виключно в рамках Додатку №2 до Договору про дистанційне обслуговування засобами Систем Інтернет-банкінгу та електронну взаємодію (публічного).*

## **2.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. З використанням Системи OTP BANK UA Банк зобов'язується виконувати дистанційне обслуговування Рахунків Клієнта, а також надавати інші послуги, передбачені Договором та/чи Правилами.

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

2.3. Зв'язок з Системою OTP BANK UA цілодобовий, за винятком періодів технічного обслуговування Системи.

## **3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ OTP BANK UA**

### **3.1. Операції, що можуть бути здійснені за допомогою системи OTP BANK UA**

3.1.1. Банк виконує наступні операції ініційовані Клієнтом за допомогою Системи OTP BANK UA:

- Перегляд деталей кредиту
- Перегляд графіку погашення за кредитом
- Операція погашення заборгованості за кредитом
- Перегляд деталей картки
- Перегляд історії транзакцій
- Операція переказу коштів
- Операція поповнення картки
- Активація/блокування картки
- Зміна добових лімітів по картці
- Перегляд закритих кредитів
- Зміна Статичного паролю для доступу до Системи OTP BANK UA

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

### **3.2. Мобільний додаток OTP BANK UA для телефонів з операційною системою iOS / Android**

3.2.1. Доступу до Системи OTP BANK UA через мобільний додаток можливий за допомогою системи Інтернет.

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

[iOS](#)   [Android](#)

### **3.3. Повідомлення**

#### **3.3.1. SMS-повідомлення**

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

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

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

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

#### **3.3.2. PUSH-повідомлення**

- а) Послуга надсилання PUSH-повідомлень доступна будь-якому Клієнту на Мобільний телефон з встановленим Мобільним додатком OTP BANK UA та підписаним Клієнтом на отримання PUSH-повідомлень.
- б) Банк надає можливість отримання PUSH-повідомлень на 1 Мобільний телефон Клієнта. При зміні Мобільного телефону Клієнт може підписати новий Мобільний телефон на отримання PUSH-повідомлень, при цьому інший мобільний телефон буде автоматично відписано від отримання PUSH-повідомлень.
- в) Вчасна доставка PUSH-повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від декількох чинників, таких як: наявність та якість Інтернету, місцезнаходження мобільного телефону Клієнта в межах досяжності, у роумінгу, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є власником сервісу доставки PUSH-повідомлень, і тому не може гарантувати доставку PUSH-повідомлень. Банк докладає всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги PUSH-повідомлень.
- Клієнт визнає, що на доставку PUSH-повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з Інтернетом, форс-мажорні обставини. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у власників сервісів доставки PUSH-повідомлень.

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

- 3.4.1. Клієнт має можливість у системі OTP BANK UA обрати улюблену картку (тобто зв'язати власний мобільний номер телефону та власний номер картки) для отримання переказів коштів з карток клієнтів Банку за мобільним номером телефону у системі OTP BANK UA.
- 3.4.2. Клієнт має можливість у системі OTP BANK UA додати улюблену картку до глобального пошуку (тобто додати картку до Visa Alias) для отримання переказів коштів з карток клієнтів інших банків за мобільним номером телефону у системі OTP BANK UA та інших системах банківського обслуговування.
- 3.4.3. Для здійснення переказу коштів на картки клієнтів Банку у системі OTP BANK UA, які обрали улюблену картку (тобто зв'язали власний мобільний номер телефону та власний номер картки), достатньо вказати мобільний номер телефону отримувача.
- 3.4.4. Для здійснення переказу коштів на картки клієнтів Банку, які додали улюблену картку до глобального пошуку (тобто додали картку до Visa Alias), достатньо вказати мобільний номер телефону отримувача.
- 3.4.5. Клієнт має можливість у системі OTP BANK UA видалити улюблену картку (тобто відв'язати власний мобільний номер телефону від власного номеру картки) та/або видалити улюблену картку з глобального пошуку (тобто видалити картку з Visa Alias).

### 4. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP BANK UA

- 4.1. З метою виконання вимог Законодавства щодо функціонування електронних платіжних систем, інших видів розрахунків за допомогою систем дистанційного обслуговування, з метою виключення можливості несанкціонованого доступу до інформації Клієнта, а також для запобігання можливості протиправних та шахрайських дій з боку третіх осіб, Банк обов'язково вимагає від Клієнта проходження процедури Автентифікації. Автентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Системи OTP BANK UA.
- 4.2. Для першого входу до Системи OTP BANK UA Клієнту необхідно вказати Фінансовий номер мобільного телефону, дату народження та Динамічний пароль. Далі Система OTP BANK UA запропонує Клієнту вказати Статичний пароль, який надалі буде використовуватися для входу.
- 4.3. Для другого та подальших входів до Системи OTP BANK UA Автентифікації буде складатися з перевірки Фінансового номеру мобільного телефону та Статичного паролю.
- 4.4. Процедура Автентифікації виконується наступним шляхом. Клієнту необхідно ввести у відповідь на запит Системи OTP BANK UA дані згідно вказаної таблиці:

Логін	Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта
Статичний пароль	Унікальний статичний набір символів Клієнта (цифр), що відомий тільки Клієнту Примітка. У випадку використання функції TouchID/Fingerprint (для мобільного додатку) поля заповнюються автоматично апаратно-програмними засобами пристрою.
Динамічний пароль	послідовність символів, що отримана через SMS/PUSH Примітка. Вводиться при першому вході Клієнта до Системи OTP BANK UA та/або при підтвердженні інших критичних операцій

#### 4.5. Клієнт зобов'язаний:

- 4.5.1. Не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, Статичний пароль;
- 4.5.2. Не зберігати записаний Статичний пароль;
- 4.5.3. негайно повідомити Банк про те, що Статичний пароль став відомий третій особі;
- 4.5.4. Намагатися максимально зменшити випадки використання Системи OTP BANK UA у громадських місцях;
- 4.5.5. Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі «Фінансовий номер мобільного телефону» Договору.
- 4.5.6. Не розголошувати третім особам будь-яку інформацію, що йому надсилається Банком в рамках Договору, яка зазначена в SMS-повідомленнях/PUSH-повідомленнях на вказаний Клієнтом Фінансовий номер мобільного телефону/Мобільний телефон.

4.6. Клієнт зобов'язаний відмовитись від використання Системи OTP BANK UA, якщо у нього з'явилися сумніви щодо належного виконання своїх зобов'язань передбачених Договором та/чи Правилами.

4.7. У випадку, якщо Клієнт забув свій Статичний пароль, що необхідний для проходження процесу Автентифікації, йому необхідно звернутися Довідкового центру Чи скористатися опцією зміни Статичного паролю у Системи OTP BANK UA.

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

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

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

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

## **6. ІНШЕ**

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

6.2. Платіжні **інструкції**/виписки, роздруковані за допомогою системи OTP BANK UA, є завантаженими копіями відповідних документів та не є оригіналами.