



ЗАТВЕРДЖЕНО НАКАЗОМ №126 ВІД «01» червня 2021 Р.

(дата розміщення

ДОГОВОРУ ПРО ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

ТА ЕЛЕКТРОННУ ВЗАЄМОДІЮ (ПУБЛІЧНОГО)

на Офіційному сайті Банку: «01» червня 2021 року)

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

**РЕДАКЦІЯ ДІС З «15» червня 2021 Р.**

ЗМІСТ:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ
3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН
4. ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ
5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ЙОГО ЗМІНА ТА ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ
6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ
8. ДОРУЧЕННЯ КЛІЄНТА
9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ
10. ПОВІДОМЛЕННЯ
11. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ  
СИСТЕМИ OTP SMART**

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

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ  
СИСТЕМИ OTP CREDIT**

ЗМІСТ:

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ OTP CREDIT
  - 3.1. ДОСТУП ДО СИСТЕМИ OTP CREDIT
  - 3.2. SMS/PUSH-ПОВІДОМЛЕННЯ
  - 3.3. ПЕРЕЛІК НАЛАШТУВАНЬ, ЩО НАДАЄ БАНК З ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ OTP CREDIT
4. ОПЕРАЦІЇ, ЩО МОЖУТЬ БУТИ ЗДІЙСНЕНІ ЗА ДОПОМОГОЮ СИСТЕМИ OTP CREDIT
5. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP CREDIT
6. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ
7. ІНШЕ

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

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОТП БАНК»**, юридична особа за законодавством України (надалі – **Банк**), що має місцезнаходження: місто Київ, 01033, вул. Жилянська, 43, з однієї сторони, та **ФІЗИЧНА ОСОБА** (надалі – **Клієнт**), що приєдналась (акцепт) до цього **Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний)** (надалі – **Договір**) (оферта) і прийняла його умови (публічну пропозицію Банку необмеженому колу осіб) шляхом підписання **Заяви - анкети про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК»** (надалі – **Заява-анкета**), з другої сторони, надалі спільно іменуються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона», попередньо ознайомлені з вимогами чинного законодавства України 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:

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Визначення термінів, які використовуються у Заяві-анкеті та у Договорі з великої літери, наведені в **Правилах надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Smart** (надалі – **Правила користування OTP SMART**) та в **Правилах надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP CREDIT** (надалі – **Правила користування OTP CREDIT**) (Додаток №1 та Додаток №2 до Договору відповідно) (надалі разом – **Правила**), а також в п. 2.6. (з підпунктами) Договору в частині визначень термінів, що відносяться до Електронної взаємодії Сторін. Всі інші терміни вживаються у значеннях, встановлених Законодавством.

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

### 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. В порядку та на умовах, передбачених Договором, Заявою-анкетною, Правилами, Тарифами Банку, Банк надає Клієнту послуги дистанційного обслуговування засобами Систем Інтернет-банкінгу та/або забезпечує Електронну взаємодію Сторін.

2.2. Банк встановлює Клієнту параметри Систем Інтернет-банкінгу, що визначені Заявою-анкетною. 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.

2.3. Дистанційне обслуговування Клієнта засобами Систем Інтернет-банкінгу здійснюється з урахуванням встановлених Банком денних лімітів, якщо інше не передбачено Договором.

2.4. 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.

***Застереження:** Банк в Правилах може встановити обмеження щодо права Клієнта дистанційного доступу до Вкладних (депозитних) та рахунків, для погашення кредиту, отриманого у Банку.*

2.5. Повний перелік послуг (операцій), що надається Клієнту з використанням Системи OTP Smart та Системи OTP Credit, наведений у Правилах.

### 2.6. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ СТОРІН

Шляхом підписання Сторонами Заяви-анкети, яка укладена у письмовій формі, після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта відповідно вимог Законодавства, Сторони погодили використання Електронного Підпису.

2.6.1. 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 на Фінансовий номер мобільного телефону Клієнта чи зателефонувавши до Довідкового центру. 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.

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

**Електронний Підпис** – збірне поняття, яке означає Простий Електронний Підпис Клієнта та/або Удосконалений Електронний Підпис Банку (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. Умови про Електронну взаємодію Сторін діють безстроково.

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** – введення Клієнтом послідовності символів, яка 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.

**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.

#### 2.6.2. SMS-повідомлення

2.6.2.1. 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.

2.6.2.2. Банк надає можливість отримання SMS-повідомлень лише на Фінансовий номер мобільного телефону.

2.6.2.3. 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.

2.6.3. Електронна взаємодія Сторін можлива у разі дотримання Клієнтом положень п. 2.6.2. (з підпунктами) Договору.

2.6.4. Для накладення Клієнтом Простого ЕП Клієнта для укладення будь-яких правочинів та/або підписання будь-яких 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.

### 2.7. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ВИЗНАННЯ ПРАВОЧИНІВ ТА ІНШИХ, ВИЗНАЧЕНИХ ДОГОВОРОМ, ДОКУМЕНТІВ.

2.7.1. 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 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 Простим Електронним Підписом Клієнта.

- підписанні листів, заяв, анкет, опитувальників, повідомлень тощо, платіжних доручень, 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.

2.7.2. 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. 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.

2.7.3. 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.

2.7.4. 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.

2.7.5. 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).

2.8. 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.

2.9. Сторони погодили, що під час Електронної взаємодії Сторін, Клієнт вчиняє правочини шляхом накладення Простого ЕП Клієнта, а Банк може вчиняти правочини шляхом накладення Удосконаленого ЕП Банку або у відповідності до ч. 3 статті 207 Цивільного кодексу України з використанням факсимільного відтворення підпису.

**2.10. Умови (Договір) про Електронну взаємодію Сторін діють безстроково.**

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **3.1. Права та обов'язки Банку**

3.1.1. 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.

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

3.1.2.1. 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;

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

3.1.3. Банк зобов'язаний надати Клієнтові на його вимогу оригінал документа на паперовому носії або засвідчену копію на папері з електронного документа в разі здійснення правочину у вигляді електронного документа з накладеним Електронним Підписом;

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

3.1.5. 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.

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

3.1.7. 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.

3.1.8. 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.

3.1.9. 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.

3.1.10. 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 Банку в оману.

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

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

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



3.1.12.2. визначена Тарифами вартість нового Генератора паролів, що надається Клієнту замість втраченого.  
3.1.13. Банк має право відмовити Клієнту в наданні послуги, в укладенні Договору, залишаючи за собою право не коментувати своє рішення.  
3.1.14. 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.

### **3.2. Права та обов'язки Клієнта**

3.2.1. Системами Інтернет-банкінгу має право користуватися лише особа, яка уклала з Банком Договір, отримала від Банку Генератор паролів (в разі вибору методу автентифікації з Генератором паролів), Статичний пароль та успішно пройшла процедуру Автентифікації. Автентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Систем Інтернет-банкінгу. Підстави початку Електронної взаємодії Сторін визначені в п. 2.6. Договору.

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

3.2.3. В порядку, встановленому Правилами, 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. 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.

3.2.7. Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі 4 Договору «ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ».

## **4. ФІНАНСОВИЙ НОМЕР МОБІЛЬНОГО ТЕЛЕФОНУ**

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

4.2. У разі заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, Клієнт зобов'язується **негайно (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.

4.3. У разі неповідомлення Клієнтом про випадок заміни, втрати, безконтрольного використання Фінансового номера мобільного телефону або втрати, безконтрольного використання Мобільного телефону, що був підписаний на PUSH-повідомлення, у строк, визначений пунктом 4.2. 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.

4.4. 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. Зміна Фінансового номеру мобільного телефону Довіреною особою Клієнта заборонено.

## **5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ЙОГО ЗМІНА ТА ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ**

5.1. Договір набирає чинності з моменту розміщення його на Офіційному сайті Банку, а для Клієнта – з моменту підписання Заяви-анкети, і діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань. Договір (оферта) діє для необмеженого кола осіб, які приєднуються до його умов (акцепт).

5.1.1. Для розірвання з ініціативи Банку Договору Банк зобов'язаний направити на поштову адресу Клієнта, зазначену в Заяві-анкеті, відповідне повідомлення.

5.2. Для розірвання з ініціативи Банку Договору Банк може відмовитись від будь-яких своїх прав, передбачених Договором.

5.3. Для відмови від Банківської послуги «ДИСТАНЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМ

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ» з ініціативи Клієнта, Клієнт зобов'язаний надіслати (надати) на адресу Банку, зазначену в Заяві-анкеті, Заяву-анкету про відмову від отримання Банківської послуги .

5.4. Умови Договору про Електронну взаємодію Сторін діють безстроково.

5.5. Банк має право вносити зміни та/чи доповнення до Договору/Правил, Тарифів Банку, шляхом розміщення таких змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору/Правил, Тарифів Банку на Офіційному сайті Банку не пізніше ніж за **14 календарних днів** до дати набрання чинності змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору/Правил, Тарифів Банку. У разі відсутності письмових заперечень зі сторони Клієнта щодо запропонованих Банком змін до Договору/Правил, Тарифів Банку, поданих до Банку до вступу в дію згаданих змін, Клієнт вважається таким, що прийняв та погодився із запропонованими Банком змінами до Договору/Правил, Тарифів Банку. У випадку незгоди із запропонованими Банком змінами до Договору/Правил, Тарифів Банку, Клієнт має право виконати дії, визначені у п. 5.3. Договору. При цьому, Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку щодо внесення змін у Договір/Правила, Тарифів Банку.

5.6. 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. 5.5. Договору. Банк направляє Клієнту повідомлення, шляхом розміщення змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору/Правил, Тарифів Банку, на Офіційному сайті Банку не пізніше ніж за 14 календарних днів до дати набрання чинності змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору/Правил, Тарифів Банку. **Сторони домовились, що дата розміщення Банком змін та/чи доповнень чи нової редакції Договору/Правил, Тарифів Банку на Офіційному сайті Банку, вважається датою відправлення Банком такого повідомлення Клієнту.**

5.7. Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку щодо внесення змін до Договору та/або до Правил/Тарифів Банку, шляхом відвідування Офіційного сайту Банку не рідше ніж 1 раз на місяць.

## **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

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

6.2. Банк звільняється від відповідальності за повне або часткове невиконання умов Договору у разі:

- використання Клієнтом Систем Інтернет-банкінгу з порушенням правил, встановлених Договором та/чи Правилами;
- порушення Клієнтом порядку здійснення Електронної взаємодії Сторін, встановленого Договором та/чи Правилами;
- порушення Договору та/чи Правил з боку Клієнта шляхом навмисних дій, недбалості чи бездіяльності;
- неналежного функціонування обладнання чи програмного забезпечення крім обладнання, наданого Банком, що застосовується для Електронної взаємодії Сторін та/чи роботи з Системами Інтернет-банкінгу;
- 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.;
- неналежного антивірусного захисту комп'ютера чи іншого обладнання Клієнта, що використовується для Електронної взаємодії Сторін та/чи роботи з Системами Інтернет-банкінгу;
- відсутності електропостачання, припинення надання послуг за Договором внаслідок стихійного лиха чи дій державних органів, що унеможливають подальше надання послуг за Договором;
- збитків Клієнта, пов'язаних із неналежним використанням Систем Інтернет-банкінгу та/чи здійснення Електронної взаємодії Сторін з порушенням Договору та/чи Правил;
- недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом;
- зміни Законодавства чи прийняття нових законів, інших нормативно-правових актів, які змінюють чи припиняють правовідносини, що регулюються Договором.

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

6.4. 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.

6.5. Форс-мажор. 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 непокорності, 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.

6.5.1. Сторона не звільняється від відповідальності за несвоєчасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 6.5. Правил, настали у період прострочення виконання Боргових зобов'язань.

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

6.5.3. У разі настання обставин, визначених п. 6.5. Правил, термін виконання зобов'язань подовжується на строк дії таких обставин, але не більше як на 1 місяць.

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

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

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

7.2. Договір регулюється правом України.

## **8. 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, 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 вищеперахованих 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.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ.**

9.1. 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.

9.2. 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.

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

- 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.

- 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.

## 10. ПОВІДОМЛЕННЯ

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

10.2. Інші повідомлення, що направляє одна Сторона іншій (надалі – Повідомлення), повинні бути здійснені в письмовій формі і будуть вважатися направленими належним чином, якщо вони відправлені поштовим зв'язком (рекомендованим листом, листом з оголошеною цінністю з описом вкладення або іншим листом, відправлення якого може бути документально підтверджено), доставлені особисто однією із Сторін іншій Стороні чи кур'єрською доставкою.

Банк направляє Повідомлення на адресу Клієнта, яка зазначена Клієнтом у Заяві-анкеті **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 адресу проживання/адресу фактичного місця проживання (або місце тимчасового перебування на території України (для нерезидентів)) поданий Клієнтом до Банку пізніше ніж Заява-анкета, то Повідомлення Клієнту надсилаються Банком за адресою, що зазначена у такому документі.

**Повідомлення, відправлені однією Стороною поштовим зв'язком чи кур'єрською доставкою, 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.**

Повідомлення, доставлені телеграфом, по телетайпу, телефаксу, факсу, якщо інше не домовлено між Сторонами, носять попередній характер і повинні бути в подальшому направлені відповідно до вимог цього пункту.

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

10.4. 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, 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. В той же час, 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.

10.5. 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.

## 11. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ



- 11.1. У випадку виникнення розбіжностей між положеннями Договору та Правил, положення Правил підлягають пріоритетному застосуванню.
- 11.2. 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.
- 11.3. Невід'ємну частину Договору складають:
- 1) Заява-анкета про надання банківських послуг АТ «ОТП БАНК»;
  - 2) Правила надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Smart;
  - 3) Правила надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Credit;
  - 4) Тарифи Банку.
- 11.4. Місцем укладення даного Договору є адреса місцезнаходження Банку.
- 11.5. Шляхом підписання Заяви-анкети Клієнт підтверджує, що перед укладенням Договору Банк надав Клієнту в повному об'ємі інформацію, зазначену 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.
- 11.6. Сторони домовилися по зміні назви Договору, із «Договір про надання послуг дистанційного обслуговування засобами системи OTP Smart та електронну взаємодію» на «Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію». Усі права та обов'язки, що були набуті Сторонами до зміни назви Договору, продовжують діяти у відповідності до умов діючої редакції Договору. Примірники Договорів, які було укладено Клієнтом на підставі Заяви-анкети, Клієнтом отримано у дату укладення Заяви-анкети.

**Додаток №1 до**

**Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічного)**

**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 пароллю 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) з Правилами надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Smart, затверджених наказом Члена Правління, 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 розділом 9 Договору 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, 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.

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

**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 OTP Smart за допомогою всевітньої 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 карткою, 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 послугою 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)** – 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, створених 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. 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. З метою використання Системи OTP Smart Клієнту необхідно укласти з Банком Договір, отримати в Банку Генератор паролів (в разі використання методу автентифікації з Генератором паролів), Статичний пароль, а також виконати інші дії, передбачені Договором/Правилами.

2.3. 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:

- a. IE10+
- b. Mozilla Firefox 27+
- c. 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 доручень між власними рахунками	✓	✓
Контроль виконання платіжних доручень	✓	✓
Написання повідомлення до Банку	✓	✓
Актуалізація даних фінансового моніторингу	✓	✘
Відображення курсів валют	✓	✓
Зміна Статичного паролю доступу до Системи OTP Smart	✓	✓
Зміна логіна доступу до Системи	✓	✓
Дозвіл на вхід без динамічного паролю	✓	✓
Дозвіл на виконання платіжних доручень між своїми Рахунками без динамічного паролю	✓	✓

#### 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>	✓	✘
Поточний 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	✓	✓
Поточний 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
	Укладення Договору про видачу картки	✘	

Карткові рахунки (всі валюти)	<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 (депозитному) 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 вkladу 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 валюти)	Відкриття ощадного рахунку онлайн	✓	✓
	Операція поповнення рахунку ощадного вkladу	✓	✓
	Операція зняття коштів з рахунку ощадного вkladу	✓	✓
	Відображення переліку транзакцій, проведених в Системі, що пов'язані з ощадним вkladом	✓	✓
	Виписки	✓	✓
	Розірвання договору/ів про ощадний банківський вклад	✗	✗
Строкові банківські вkladи (всі валюти)	Відкриття строкового банківського вkladу онлайн	✓	✓
	Операція поповнення рахунку строкового банківського вkladу 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 вkladом	✓	✓
	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 вкладками, а також до операцій, що виконуються між Рахунками Клієнта. Операції з банківськими вкладками 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, створених 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 збільшенням 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:**
- 1) Не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, Логін та Статичний пароль;
  - 2) Не зберігати записаний Статичний пароль та/або Логін разом з Генератором паролів, не писати цієї інформації на ньому;
  - 3) негайно повідомити Банк про втрату або крадіжку Генератору паролів, а також про те, що Статичний пароль став відомий третій особі;
  - 4) Зберігаючи Генератор паролів, дотримуватись тих же заходів безпеки, що і з готівковими грошима та цінними паперами;
  - 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.
  - 6) Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі «4. Фінансовий номер мобільного телефону» Договору.
- 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 по його Рахунках 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 МЕЖИ 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. СПЛАТА 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 валютообмінних заявок Клієнта наведено в Тарифах Банку. Опрацювання Банком валютообмінних 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 сканокіпію 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 змінює назву на OTP Smart.

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

Додаток №2 до

Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічного)

### **ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБАМИ СИСТЕМИ OTP CREDIT**

#### **1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.**

**Активні операції (транзакції)** – операції в Системі OTP Credit, 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 Credit. 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 Credit. 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 провайдерами послуг та з операторами зв'язку (надалі – Компанії-провайдери) з метою організації централізованого процесу доставки та оплати рахунків цих Компаній-провайдерів їх клієнтами.

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

**Банківський день** – 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 Credit, 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) з Правилами надання послуг дистанційного обслуговування засобами Системи OTP Credit, затверджених наказом Члена Правління, 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 Заяви-анкеті, з переліком повноважень, визначених розділом 9 Договору або оформлена окремим документом.

**Динамічний пароль** – 6-значна послідовність цифр, що отримана через SMS/PUSH-повідомлення. Строк дії одного паролю, що отриманий через SMS/PUSH-повідомлення - 10 хвилин.

**Простий Електронний Підпис Клієнта (Простий ЕП Клієнта)** – введення Клієнтом Статичного паролю та Динамічного паролю, 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.

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

**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 Credit за допомогою всесвітньої 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 карткою, 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 Заяви-анкеті. Логін використовується при проходженні процедури Автентифікації.

**НБУ** – Національний банк України.

**Мобільний додаток OTP Credit** – це програма для мобільних телефонів з операційною системою iOS / Android, розроблена спеціально для користування послугою OTP Credit 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 Credit** – 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 Credit щонайменше за день до вступу в дію нового Операційного часу системи OTP Credit. 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 Credit, 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 Credit, 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 Credit (Система)** – 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 (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 Credit, 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 Credit 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 Credit 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. 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 Credit 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 Credit Клієнту необхідно укласти з Банком Договір, а також виконати інші дії, передбачені Договором/Правилами.

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

### 3. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ OTP CREDIT

#### 3.1. Мобільний додаток OTP Credit для телефонів з операційною системою iOS / Android

- а) Доступу до Системи OTP Credit через мобільний додаток можливий за допомогою системи Інтернет.  
б) Додаток потрібно скачати за адресою:  
iOS:  
Android:

#### 3.2. 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 докладает 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 Credit 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 докладает всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги PUSH-повідомлень.

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

#### 3.3. Перелік налаштувань, що надає Банк з використанням Системи OTP Credit:

Зміна мови системи

Перегляд закритих кредитів

Зміна Статичного паролю доступу до Системи OTP Credit

### ОПЕРАЦІЇ, ЩО МОЖУТЬ БУТИ ЗДІЙСНЕНІ ЗА ДОПОМОГОЮ СИСТЕМИ OTP CREDIT

4.1. Банк виконує наступні операції ініційовані Клієнтом за допомогою Системи OTP Credit:

Перегляд деталей кредиту

Перегляд графіку погашення за кредитом

Операція погашення заборгованості за кредитом

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

### 5. СИСТЕМА БЕЗПЕКИ ПРИ РОБОТІ З СИСТЕМОЮ OTP CREDIT

5.1. 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 Credit.

5.2. Для доступу до Системи OTP Credit кожен Клієнт після укладання Договору вказує Статичний пароль та унікальний Логін.

5.3. Для отримання доступу до Системи OTP Credit Клієнту необхідно вказати свій Логін, Статичний пароль.

5.4. Процедура Автентифікації виконується наступним шляхом. Клієнту необхідно ввести у відповідь на запит Системи OTP Credit 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	6-значна послідовність, що отримана через SMS/PUSH Примітка. Вводиться при першому вході Клієнта до Системи OTP Credit

5.5. У випадку, якщо Клієнт при вході до Системи OTP Credit шість разів поспіль вказав некоректний Статичний пароль, доступ до Системи OTP Credit для Клієнта буде автоматично заблоковано.

5.6. Для розблокування Системи OTP Credit Клієнту необхідно звернутись до будь-якого відділення Банку та заповнити заяву на розблокування Системи OTP Credit 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.

#### 5.7. Клієнт зобов'язаний:

5.7.1. Не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, Логін та Статичний пароль;

5.7.2. Не зберігати записаний Статичний пароль та/або Логін

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

5.7.4. Намагатися максимально зменшити випадки використання Системи OTP Credit у громадських місцях

5.7.5. Повідомити негайно (у найкоротший строк протягом одного дня) Банк про випадки, визначені у розділі «4. Фінансовий номер мобільного телефону» Договору.

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

5.9. 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.

5.10. 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 по його Рахунках 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.

5.11. 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.

5.12. Після завершення роботи з Системи OTP Credit Клієнт зобов'язаний виконувати вихід із Системи OTP Credit (Log off).

## 6. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ

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

## 7. ІНШЕ

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

7.2. Особливості роботи в Операційний та неопераційний час:

7.3. Платіжні доручення/виписки, роздруковані за допомогою системи OTP Credit, є завантаженими копіями відповідних документів та не є оригіналами.