



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом Голови Правління

АТ «БАНК 3/4» №30-З від 08.10.2026.

**Дата впровадження для нових клієнтів, а також для діючих клієнтів (крім розділу 8 правил) – 09.10.2026;**

**Дата впровадження розділу 8 Правил для діючих клієнтів – 09.11.2026р.**

**ПРАВИЛА  
банківського обслуговування фізичних осіб  
в АТ «БАНК 3/4»  
(редакція 5.0)**

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>                                                                                                                                                           | <b>3</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ В ПРАВИЛАХ .....</b>                                                                                                                          | <b>10</b> |
| <b>РОЗДІЛ 3. ВІДКРИТТЯ РАХУНКІВ ТА ЇХ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....</b>                                                                                                                                       | <b>22</b> |
| <b>РОЗДІЛ 4. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ І РОЗРАХУНКІВ, ОБМЕЖЕННЯ ОПЕРАЦІЙ .....</b>                                                                                             | <b>34</b> |
| <b>РОЗДІЛ 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.....</b>                                                                                                                                                       | <b>39</b> |
| <b>РОЗДІЛ 6. ДИСТАНЦІЙНА КОМУНІКАЦІЯ .....</b>                                                                                                                                                      | <b>43</b> |
| <b>РОЗДІЛ 7. БАНКІВСЬКИЙ ВКЛАД .....</b>                                                                                                                                                            | <b>51</b> |
| <b>РОЗДІЛ 8. ПЛАТІЖНІ КАРТКИ .....</b>                                                                                                                                                              | <b>57</b> |
| <b>РОЗДІЛ 9. ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ .....</b>                                                                                                                                                           | <b>84</b> |
| <b>РОЗДІЛ 10. ІДЕНТИФІКАЦІЯ, ВЕРИФІКАЦІЯ ТА ІНШІ ЗАХОДИ НАЛЕЖНОЇ ПЕРЕВІРКИ КЛІЄНТА, ДОТРИМАННЯ ВИМОГ FATCA, CRS, ОБМІН ПОВІДОМЛЕННЯМИ, ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ТА ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ .....</b> | <b>86</b> |
| <b>РОЗДІЛ 11. ПОСЛУГИ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ BankID НБУ .....</b>                                                                                                                                 | <b>95</b> |
| <b>РОЗДІЛ 12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>                                                                                                                                                        | <b>97</b> |
| Додаток №1 до Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4».....                                                                                                                 | 101       |
| Реквізити платіжної інструкції, оформленої в паперовій або в електронній формі, та вимоги до їх заповнення.....                                                                                     | 101       |

## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК 3/4» (АТ «БАНК 3/4», Банк) місцезнаходження якого: Україна, 04080, місто Київ, вулиця Кирилівська, 25, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань 36002395, зареєстрований в Державному реєстрі банків за №325 від 17.07.2008, відповідно до статей 634, 638 та 641 Цивільного кодексу України оголошує публічну пропозицію шляхом видання цих Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4», в яких встановлює умови надання Банком банківських послуг, визначених цими Правилами, укладання та виконання Договору про надання банківських послуг та/або Договору банківського вкладу, або одержання послуг без відкриття рахунку з метою встановлення з фізичними особами договірних взаємовідносин Сторін.

1.2. Банк рекомендує Клієнту перед укладанням Договору з Банком ознайомитись з інформацією про Банк та про умови надання послуг, що визначені у цих Правилах, а також на Сайті Банку:

- 1.2.1. Телефон Банку: 0 800 50 34 34
- 1.2.2. Адреса власного вебсайта Банку (Сайт Банку): <https://bank34.ua/>
- 1.2.3. Інформація про Банк на сайті Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/supervision/institutions/36002395>
- 1.2.4. Інформація про Відділення Банку доступна на Сайті Банку: [Відділення](#).
- 1.2.5. Запис у Державному реєстрі банків про право на здійснення банківської діяльності: № 248 від 07.11.2011р., гіперпосилання на відомості про ліцензії, надані Банку: [Ліцензії](#).
- 1.2.6. Відомості про види послуг, що надаються Банком Клієнтам-фізичним особам згідно з цими Правилами банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4» (далі – Правила):
  - (1) Банківські послуги:
    - 1) залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, від необмеженого кола фізичних осіб;
    - 2) відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);
    - 3) надання коштів та банківських металів у кредит за рахунок залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від власного імені, на власних умовах та на власний ризик (послуга споживчого кредитування, що надається на підставі окремого договору між Банком та Клієнтом).
  - (2) платіжні послуги, у тому числі:
    - послуги з виконання платіжних операцій;
    - послуги з емісії платіжних карток та виконання операцій з ними;
    - послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;
  - (3) надання інформаційних послуг,
  - (4) надання послуг абонента-ідентифікатора під час користування Клієнтом системою BankID НБУ;
  - (5) інші послуги, визначені Правилами та Договором.
- 1.2.7. Інформація про тарифи (ставки) та істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту) та умови їх надання відповідно розміщені на Сайті Банку за посиланням:
  - (1) Надання споживчих кредитів: [Споживчі кредити](#)
  - (2) Залучення банківських вкладів (депозитів): [Депозити фізичних осіб](#)
- 1.2.8. Тарифи та інша корисна інформація з питань відкриття та обслуговування поточних рахунків, надання платіжних послуг, емісії платіжних карток та обслуговування операцій з ними доступна на Сайті Банку за посиланням: [Поточні рахунки та платіжні картки](#)

1.2.9. Також Банк здійснює професійну діяльність на ринках капіталу відповідно до наданих Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку ліцензій та згідно з Законом України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» (відповідні послуги надаються згідно з окремими пропозиціями, що доступні на Сайті):

- (1) професійну діяльність на ринках капіталу, що передбачає депозитарні послуги депозитарної установи: Депозитарні послуги: <https://bank34.ua/privatni-osobi/operacii-z-cinnimi-paperami/depozitarni-poslugi/>
- (2) професійну діяльність на ринках капіталу з торгівлі фінансовими інструментами, що передбачає дилерську діяльність, брокерську діяльність, субброкерську діяльність: Торгівля фінансовими інструментами.

1.2.10. Банк обробляє персональні дані Клієнтів, про що зазначено у Розділі 10 цих Правил. Крім того, пропонуємо ознайомитись з порядком і процедурою обробки персональних даних на Сайті Банку у розділі Безпека обслуговування/Захист прав споживачів.

1.2.11. Клієнт Банку має право звертатись до Банку з пропозиціями, скаргами. Порядок розгляду Банком звернень клієнтів доступний на Сайті Банку у розділі Безпека обслуговування/Захист прав споживачів.

1.2.12. Клієнт має право звернутись зі скаргою на дії Банку або зі зверненням іншого характеру до Національного банку України, який знаходиться за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 (адреса для подання письмових звернень громадян: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б, адреса для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)), телефон гарячої лінії [0 800 505 240](tel:0800505240) або [+380 44 298 65 55](tel:+380442986555). Інформацію про розгляд звернень Національним банком України розміщено у розділі "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>, крім того, інформація про захист прав споживачів фінансових послуг доступна за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

1.2.13. Дата набрання чинності цією публічною пропозицією – дата, вказана на титульному аркуші цих Правил.

1.2.14. Рекомендуємо також уважно ознайомитись з інформацією:

- про діяльність Банку, умови надання фінансових послуг відповідно до ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», яка доступна на Сайті Банку за посиланням Безпека обслуговування/Захист прав споживачів;
- про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до договору, з якими Банк повинен ознайомити Клієнта до укладання договору, ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», розміщено на Сайті Банку за посиланням Безпека обслуговування/Захист прав споживачів;

1.2.15. про систему гарантування вкладів фізичних осіб, яку розміщено на Сайті Банку: <https://bank34.ua/sistema-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib-fgvfo/>, та з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, яка доступна за цим посиланням. Зазначена інформація доступна для завантаження безпосередньо з головної (стартової) сторінки Сайту <https://bank34.ua/>.

1.3. Оприлюднені на Сайті Банку за посиланням Правила (публічна частина) та укладений між Банком та Клієнтом Договір про надання банківських *послуг* (індивідуальна частина), а також відповідні додатки до них є єдиним документом – Договором про надання банківських *послуг* (далі - Договір).

1.4. Оприлюднені на Сайті Банку за посиланням Правила (публічна частина) та укладений між Банком та Клієнтом Договір банківського *вкладу* (індивідуальна частина), а також відповідні додатки до них є єдиним документом – Договором банківського *вкладу*

(далі – Договір банківського вкладу). У випадках, встановлених цими Правилами, Договір банківського вкладу може укладатись в електронному вигляді.

1.5. Фізична особа, що фактично користується послугами Банку без відкриття банківського рахунку (держатель Картки, випущеної до рахунку Клієнта, фізична особа, що здійснює переказ коштів без відкриття рахунку, фізична особа, що користується платіжним пристроєм Банку (банкомат, платіжний термінал), фізична особа, що здійснює валютно-обмінні операції), своїми діями з використання послуг Банку засвідчує визнання Правил та зобов'язання дотримуватись їх вимог в процесі користування послугами Банку.

1.6. Фізична особа, що приєдналась до Договору/Договору банківського вкладу в порядку, встановленому в Правилах, є клієнтом Банку (далі – Клієнт).

1.7. Публічна пропозиція (Правила) набирає чинності не раніше її оприлюднення на Сайті Банку і діє до набуття чинності нової редакції Публічної пропозиції або до дня оприлюднення Банком на Сайті Банку заяви про відкликання Публічної пропозиції.

1.8. Договір/Договір банківського вкладу набирає чинності та діє протягом строку, встановленого в такому договорі, якщо інший строк не визначений цими Правилами.

1.9. Ці Правила не є публічним договором у розумінні статті 633 Цивільного кодексу України.

1.10. Укладенням Договору/Договору банківського вкладу є виконання процедури акцептування Публічної пропозиції (приєднання до договору), що здійснюється Клієнтом, який підписав Анкету-заяву та Договір про надання банківських послуг або Договір банківського вкладу.

1.11. Процедура акцептування Публічної пропозиції складається з наступних послідовних етапів:

- (1) Вивчення Клієнтом цих Правил, тарифів, проєкту Договору/ Договору банківського вкладу;
- (2) Ознайомлення Клієнта з інформацією, яка надається споживачу перед укладанням договору про надання фінансової послуги відповідно до ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», та з інформацією, що надається користувачу до укладення договору про надання платіжних послуг відповідно до ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», за [гіперпосиланням](#);
- (3) подання Клієнтом підписаної ним Анкети-заяви уповноваженій особі Банку. Анкета-заява є заявою про відкриття рахунку, а також є опитувальною анкетою. Заповнена та підписана Клієнтом Анкета-заява подається у 1 (одному) примірнику та може бути складена безпосередньо в Банку. Для Договору банківського вкладу Анкета – заява не подається, укладення Договору банківського вкладу ініціюється усним повідомленням Клієнта про намір розмістити вклад (депозит) в Банку за умови відкриття Клієнту Поточного рахунку. Якщо Клієнт має намір укласти Договір з Банком в електронній формі із застосуванням процедури Онбординг, він заповнює Анкету-заяву у електронній формі за допомогою дистанційних засобів комунікації – з використанням Мобільного застосунку Smart Bank 3/4;
- (4) надання Клієнтом Банку оригіналів документів та інформації для здійснення Банком заходів належної перевірки Клієнта (представника Клієнта) відповідно до законодавства та внутрішніх документів Банку, а також належним чином оформлених інших документів, які передбачені цими Правилами та законодавством, в тому числі заповнення Клієнтом опитувальної анкети «Знай свого клієнта». Клієнт може надати ідентифікаційні документи в електронному вигляді, шляхом їх пред'явлення на електронному носії, критерії якого підтримують використання мобільного застосунку Дія (з урахуванням застереження, встановленого у п. 1.41 цих Правил), надання згоди на передачу даних від Порталу Дія Банку та успішної перевірки одержаних Банком від Порталу Дія даних щодо Клієнта, а також за умови здійснення Банком фотофіксації Клієнта за згодою останнього. В разі укладання Договору із застосуванням процедури Онбординг, за згодою та дорученням Клієнта його

документи, що містяться на Порталі Дія, передаються Порталом Дія Банку, та Сторони визнають дійсність та актуальність таких документів;

- (5) Підписання Клієнтом Договору/Договору банківського вкладу у паперовій формі за місцезнаходженням Відділення Банку або у електронній формі відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» шляхом накладення кваліфікованого електронного підпису Клієнта та подання/надсилання Банку цього документа за допомогою дистанційних засобів комунікації – з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Клієнт зобов'язаний також ознайомитися з наданою Банком Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Довідка) під підпис та одержати примірник Довідки. Якщо Договір/ Договір банківського вкладу укладається в електронній формі, то Договір та Довідка містяться в одному електронному документі, що підписується Клієнтом кваліфікованим електронним підписом (в тому числі Дія.Підпис) Клієнта;
- (6) Прийняття уповноваженою посадовою особою Банку рішення про надання дозволу на встановлення (продовження) ділових відносин з Клієнтом, відкриття Банком рахунку (рахунків) Клієнту (якщо відкриття здійснюється), що засвідчується підписом Договору уповноваженою посадовою особою Банку, формування Довідки про відкритий рахунок;
- (7) Підписання Договору/Договору банківського вкладу у паперовій формі уповноваженою посадовою особою Банку та скріплення такого підпису печаткою Банку, вручення Клієнту примірника Договору/ Договору банківського вкладу та примірника цих Правил або підписання Договору/ Договору банківського вкладу в електронній формі здійснюється із застосуванням електронного підпису уповноваженого представника Банку відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг». Кваліфікована електронна печатка Банку в такому випадку може не використовуватись. Примірник підписаного Договору/ Договору банківського вкладу, Довідки та довідки про відкритий рахунок, додатків до Договору (за наявності), а також гіперпосилання на Сайт Банку, де розміщені Правила, надсилається Банком Клієнту на його електронну адресу, вказану в Анкеті-заяві, що є достатнім доказом виконання Банком обов'язку щодо передачі Клієнту примірника укладеного договору (публічної та індивідуальної частини) та документів, що додаються до нього, а також доказом їх отримання Клієнтом в дату відправлення.

1.12. Незалежно від інших положень Правил, Банк зобов'язаний відмовитися від встановлення (підтримання) договірних відносин/ відмовити Клієнту у відкритті рахунка (обслуговуванні), у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка/ відмовитися від проведення фінансової операції у разі:

якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта, а також встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників, є неможливим або якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;

встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику або ненадання Клієнтом необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта документів чи відомостей;

подання Клієнтом чи його представником недостовірної інформації Банку або подання інформації з метою введення в оману Банку;

якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція, та встановлення її кінцевого бенефіціарного власника або вигодоодержувача (вигодонабувача) за фінансовою операцією є неможливим.

Банк має право відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції.

У випадках, передбачених цим пунктом Правил, Банк повідомляє спеціально уповноваженому органу, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії, про спроби проведення фінансових операцій та про осіб, які мають або мали намір відкрити рахунок/ встановити ділові відносини та/або провести фінансові операції або з якими розірвано ділові відносини (закрито рахунок) відповідно до вимог цього пункту Правил, а

також про проведення фінансових операцій щодо зарахування коштів, які надійшли на рахунок такого Клієнта, та про фінансові операції, в проведенні яких було відмовлено.

1.13. Банк зобов'язаний відмовити в установленні ділових відносин (у межах надання фінансових та інших послуг), проведенні видаткових фінансових операцій, наданні фінансових та інших пов'язаних послуг Клієнту, який є:

особою, яку включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції;

особою, яка діє від імені та за дорученням осіб та/або організацій, яких включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції;

особою, кінцевими бенефіціарними власниками якої є особи та/або організації, яких включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції.

Банк повідомляє спеціально уповноваженому органу, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії, про спроби встановлення ділових відносин та проведення видаткових фінансових операцій, отримання фінансових та інших пов'язаних послуг прямо або опосередковано особами, зазначеними у цьому пункті Правил.

1.14. Приєднання Клієнта до Договору/ Договору банківського вкладу та визнання Правил відбувається в цілому, Клієнт не може запропонувати свої умови Договору/ Договору банківського вкладу та порядок його укладання.

1.15. Підпис Клієнта на Анкеті-заяві/ Договорі/ Договорі банківського вкладу підтверджує, що він прийняв ці Правила та Договір/ Договір банківського вкладу в повному обов'язі, без будь-яких зауважень та заперечень.

1.16. Клієнт не має права посилатися на відсутність його підпису на Правилах, як на доказ того, що Договір/ Договір банківського вкладу не був ним укладений, якщо у Банку є примірник Анкети-заяви та Договору про надання банківських послуг або Договору банківського вкладу, що підписаний Клієнтом/уповноваженим представником Клієнта (в тому числі з застосуванням електронного підпису).

1.17. Анкета-заява та договори у формі двосторонніх документів не складаються, якщо Клієнт користується послугами Банку без відкриття Рахунку.

1.18. У Анкеті-заяві Клієнт визначає валюту рахунку та замовляє випуск платіжної картки. Особа, яка відкриває рахунок фізичній особі (власник рахунку / представник власника рахунку / особа, яка відкриває рахунок на користь третьої особи), зобов'язана у рядку «додаткова інформація» Анкети-заяви зазначити про наявність або відсутність у власника рахунку статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність.

1.19. Правила визначають порядок надання Банком фізичним особам комплексу банківських послуг, здійснення банківського обслуговування Клієнта в тому числі шляхом надання Клієнту за його ініціативою доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 .

1.20. Функціональні можливості мобільного застосунку Smart Bank 3/4, доступ до якого надає Банк Клієнту, визначені в цих Правилах та в інтерфейсі мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

1.21. Договір, що укладається між Банком та Клієнтом є змішаним, тобто поєднує елементи різних договорів.

1.22. Банк не надає Клієнту послуг доступу до мережі Інтернет, не надає спеціального обладнання та програмне забезпечення для доступу до мережі Інтернет. Зазначені дії Клієнт має здійснити самостійно на свій ризик та за власний рахунок.

1.23. Банк надає Клієнту банківські послуги за його замовленням. Сторони узгодили, що надання окремих видів банківських послуг можливо лише в комплексі, тобто при замовленні Клієнтом окремого виду послуг – йому надається весь пакет, що входить до відповідного комплексу послуг, та у Клієнта, відповідно, виникає обов'язок оплачувати такий комплекс послуг згідно з Тарифами. Наприклад: емісія платіжної картки, розміщення

депозиту, одержання споживчого кредиту у вигляді кредитування рахунку (овердрафт) можливі лише за наявності відкритого Рахунку у відповідній валюті.

1.24. Не допускається використання рахунків, відкритих Клієнтом на підставі цих Правил та Договору, для здійснення підприємницької і незалежної професійної діяльності. Використання рахунків, відкритих Клієнтом для здійснення підприємницької діяльності за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, здійснюється відповідно до Публічної пропозиції на укладення з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та фізичними особами, що здійснюють незалежну професійну діяльність, договору банківського рахунку.

1.25. Примірник Правил у паперовому вигляді розміщується у доступних для Клієнтів місцях в приміщеннях операційних залів Банку. На вимогу Клієнта, Банк надає Клієнту роздрукований примірник Правил, засвідчений підписом уповноваженої особи Банку, або витяг з Правил, засвідчений підписом уповноваженої особи Банку. Банк на вимогу Клієнта зобов'язаний надати копію Правил (публічної пропозиції), що була чинною на зазначену Клієнтом дату.

1.26. При укладенні між Банком та Клієнтом Договору/ Договору банківського вкладу, Правила стають невід'ємною частиною договору, а положення цих Правил вважаються включеними до умов такого договору, якщо інше прямо не передбачене самим договором.

1.27. У разі, якщо положення Правил та відповідного договору суперечать один одному, застосовуються положення Правил. В разі, якщо Правила будуть суперечити законодавству, застосовуються норми законодавства.

1.28. Укладаючи договір, Клієнт та Банк приймають на себе всі обов'язки та набувають всіх прав, передбачених Правилами.

1.29. У разі, якщо між Банком та Клієнтом укладений правочин, предметом якого є надання банківських послуг згідно з Правилами, в усній формі, і Клієнт вчинив відповідну дію на виконання правочину, а Банк підтвердив його вчинення, Сторони вважатимуть такий правочин дійсним.

1.29.1. Клієнт має право отримувати у приміщенні Банку та на Сайті Банку актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладання Договору, так і під час дії Договору.

1.29.2. До укладення Договору Банк зобов'язаний надати, а Клієнт зобов'язаний одержати в Банку (в тому числі із застосуванням засобу дистанційної комунікації) Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб у письмовій (паперовій) або електронній формі, якщо Клієнт не має поточних та/або Депозитних (вкладних) рахунків у Банку. Клієнт зобов'язаний ознайомитись зі змістом Довідки та підтвердити її одержання у паперовому вигляді шляхом проставлення підпису. Якщо Довідка надсилається Банком Клієнту засобами дистанційної комунікації, повідомлення про одержання довідки зберігається в інформаційних системах Банку.

1.29.3. Банк зобов'язаний розмістити Довідку в електронному вигляді на Сайті Банку та забезпечувати актуальність і доступність на Сайті Банку Довідки для ознайомлення та завантаження. На стартовій (головній) сторінці Сайту наявне посилання на розділ Сайту «Система гарантування вкладів фізичних осіб».

1.29.4. Не рідше одного разу на рік Клієнт повинен самостійно ознайомлюватись з Довідкою на Сайті Банку, або відвідувати Банк (його відділення) для отримання Довідки під підпис в приміщенні Банку.

1.29.5. Не рідше одного разу на рік Банк зобов'язаний надавати в приміщенні Банку Клієнту на його усне звернення Довідку для ознайомлення на паперових носіях. Обов'язок Банку надавати Клієнту Довідку не рідше ніж один раз на рік вважається виконаним в разі: розміщення Довідки в електронному вигляді на Сайті Банку та/або відсутності заяви Клієнта про бажання одержати Довідку у паперовому вигляді у приміщенні Банку. В разі, якщо Клієнт не отримав один раз на рік в приміщенні Банку Довідку у паперовій формі,

вважається, що такими діями Клієнт підтвердив, що Банк надав, а Клієнт отримав Довідку в електронній формі шляхом розміщення на Сайті.

1.30. Правила не застосовуються до врегулювання відносин за будь-якими іншими договорами, стороною яких є Банк, в тому числі до будь-яких інших договорів щодо надання послуг Банком, окрім передбачених у цих Правилах, та крім випадків, коли в таких правочинах наявне пряме посилання на ці Правила.

1.31. Підписанням Анкети-заяви Клієнт беззастережно підтверджує, що на час укладення Договору Клієнт ознайомився з повним текстом Правил та Тарифів, Довідки, Правил користування платіжною картою, з текстом примірної форми Договору про надання банківських послуг (Договору банківського вкладу), що розміщені на Сайті Банку, повністю зрозумів їх зміст та погоджується з усіма їх умовами, а також безумовно стверджує, що не позбавляється будь-яких прав, які має звичайно, а Публічна пропозиція в цілому та умови Договору не містить положень, які є для нього обтяжливими в будь-якому сенсі.

1.32. Акцептуючи Публічну пропозицію, Клієнт погоджується, що Банк має право в будь-який час вносити зміни до Правил та Тарифів, Правил користування платіжною Картою за умови завчасного повідомлення Клієнта та оприлюднення тексту таких змін та/або нової редакції Правил/ Правил користування платіжною картою та/або Тарифів на Сайті Банку. Порядок та спосіб повідомлення Клієнта про зміни, оприлюднення Банком тексту змін і набуття чинності змінами встановлений у розділі 10 цих Правил.

1.33. У разі внесення Банком змін до Тарифів вартість послуг змінюється від часу набрання чинності цими змінами, визначеного в тексті оприлюднених змін. Послуга Банку, надана під час, коли зміни до Тарифів не набули чинності, оплачується Клієнтом за Тарифами, чинними на момент надання послуги.

1.34. Клієнт погоджується з тим, що надсилання йому Банком повідомлення про зміни в Порядку, передбаченому цими Правилами та Договором, і оприлюднення Банком тексту змін до Правил/ Правил користування платіжною картою та/або Тарифів на Сайті Банку для ознайомлення з ними, є належним виконанням Банком обов'язку щодо додержання форми та порядку повідомлення Клієнта про зміни.

1.35. Клієнт зобов'язується відстежувати повідомлення Банку про зміни та самостійно ознайомлюватись на Сайті Банку з текстом змін до Правил/ Правил користування платіжною картою та Тарифів.

1.36. Сторони безвідклично підтверджують, що уклали Договір на підставі принципу свободи договору, визначеного статтями 6 та 627 Цивільного кодексу України. Сторони також безвідклично підтверджують, що умови Договору не виключають / не обмежують відповідальність за порушення зобов'язань жодною зі Сторін.

1.37. Якщо згідно з умовами надання послуг Сторони здійснюють обмін документами, які містять істотні умови Договору, то такий обмін документами є правочином і підставою виникнення між Сторонами взаємних зобов'язань.

1.38. Визнання недійсним будь-якої частини Правил або Договору/ Договору банківського вкладу не тягне за собою недійсності Договору в цілому.

1.39. Якщо Клієнт ініціює відкриття нового рахунку (крім депозитного (вкладного)), він звертається до Банку з Додатковою Анкетою-заявою. Додаткова Анкета-заява Клієнта, який вже має Рахунок в Банку, про відкриття нового Рахунку, може бути подана у вигляді електронного документа, що містить електронний підпис Клієнта, в тому числі засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Про акцептування заяви про відкриття Рахунку та про відкриття рахунку Банк надає Клієнту Довідку про відкриття рахунку.

1.40. Клієнт на власний розсуд вирішує необхідність використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та послуги дистанційного обслуговування/дистанційної комунікації (Розділ 6 Правил). Клієнт попереджений, що окремі послуги Банку доступні для замовлення та одержання виключно засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

1.41. Клієнт або фізична особа, що має намір стати Клієнтом Банку, якщо така особа є користувачем Порталу Дія, може використати під час взаємодії з Банком (у приміщенні Банку) можливості передачі в електронному вигляді ідентифікаційних документів з використанням Порталу Дія (пред'явлення документів на електронному носії, критерії якого підтримують використання мобільного застосунку Дія (е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон)). Під час проведення ідентифікації та верифікації в такий спосіб Банк здійснює фотофіксацію фізичної особи, що має намір стати Клієнтом, в тому числі здійснити разову касову операцію на суму, що вимагає від Банку копіювання документу, що ідентифікує особу. Фотофіксація здійснюється в місці здійснення верифікації з пристроєм, за допомогою якого особа пред'являє е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон та на якому відображений е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон з фото власника.

Фотофіксація забезпечується Банком таким чином, щоб фотозображення на пристрої давали змогу однозначно розпізнати особу та деталі ідентифікаційного документа (зокрема фото, ідентифікаційні дані, що містяться на такій сторінці ідентифікаційного документа).

Пред'явлення пристрою, на якому відображений е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон з фото власника в разі неможливості пред'явлення цього пристрою самотійно власником має право здійснювати третя особа (супроводжуюча чи довірена особа) або здійснюватися за допомогою працівника Банку, який здійснює верифікацію, із забезпеченням належної фіксації Банком згоди особи на таке пред'явлення. Така згода засвідчується власноручним або електронним підписом особи та зберігається в справі клієнта протягом строку, збереження справи.

Банк у разі неможливості особи засвідчити згоду власноручним або електронним підписом фіксує згоду з використанням аудіо/відеозапису, що зберігається в електронній справі Клієнта.

Клієнт, або фізична особа, що має намір стати Клієнтом Банку попереджений, що в разі технічних збоїв під час електронної взаємодії Банку та/або Клієнта з Порталом Дія, що призводить до неможливості одержання Банком документу Клієнта у встановленому порядку та належного формату, або технічних збоїв в роботі пристроїв, що забезпечують фотофіксацію, або відсутності згоди особи на проведення фотофіксації Банк відмовляє в проведенні ідентифікації та верифікації з використанням електронного документу та проводить ідентифікацію особи на підставі документу в матеріальній формі.

1.42. Якщо Договором, цими Правилами передбачено надання згоди Клієнтом на замовлення послуги, виконання платіжної операції та/або передачу інформації (в тому числі тієї, що містить банківську таємницю або персональні дані Клієнта) із застосуванням засобів дистанційної комунікації та/або мобільного застосунку, то відповідна згода надається Клієнтом власним підписом, або з використанням відповідних програмних засобів (обрання опції, продовження використання сервісу, передача даних).

1.43. Клієнт має право на інформацію про Банк в обсягах, встановлених законодавством. Банк розкриває інформацію про фінансові показники діяльності, керівників (склад органів управління), структуру власності, тарифи на послуги Банку, та іншу інформацію, що підлягає оприлюдненню, або право на доступ до якої мають клієнти Банку та інші заінтересовані особи, на Сайті Банку.

1.44. Місцем укладення Договору є місцезнаходження Банку.

## **РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ В ПРАВИЛАХ**

2.1. Абонент-ідентифікатор – АТ «БАНК 3/4», або інший банк України, небанківський надавач платіжних послуг, який є абонентом Системи BankID Національного банку України (НБУ) та надає послугу електронної ідентифікації Системи BankID НБУ.

2.2. Абонент – надавач послуг – абонент Системи BankID НБУ, який з її використанням отримує від абонента-ідентифікатора дані користувача (Клієнта) з метою надання йому послуг.

2.3. Абонент – надавач послуг зі спеціальним статусом – юридична особа з державною формою власності, яка є абонентом Системи BankID НБУ та для забезпечення виконання своїх функцій, передбачених законодавством України, отримує від абонента-ідентифікатора з використанням Системи BankID НБУ дані користувача та передає їх контрагенту абонента - надавача послуг зі спеціальним статусом для безпосереднього надання ним послуги цьому користувачу;

2.4. Авторизація – процедура отримання дозволу на виконання певних дій та проведення операцій у відповідності до раніше проведеної Автентифікації.

2.5. Автентифікаційні дані – набір даних (ПІН-код, паролі, унікальні логін, номер картки, секретне слово) Клієнта, інші дані, в тому числі біометричні, належні Клієнту матеріальні носії інформації, що надають можливість автентифікувати Клієнта при його зверненні до Банку, в тому числі через Клієнтську підтримку, під час дистанційної/електронної комунікації Сторін.

2.6. Автентифікація – процедура, що дає змогу Банку установити та підтвердити особу Клієнта (Держателя) та/або належність Клієнту (Держателю) певної Картки/Рахунку, наявність у нього підстав для використання конкретної Картки/Рахунку, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Клієнта (Держателя);

2.7. Анкета-заява – Анкета, що заповнюється Клієнтом, яка містить відомості про Клієнта, необхідні для виконання Банком Договору про надання банківських послуг, та обсяг послуг Банку, які має намір (бажає) отримати Клієнт під час встановлення ділових відносин. Анкета-заява є невід’ємною частиною Договору. Анкета-заява містить в собі заяву про відкриття Рахунку, зразок підпису Клієнта та опитувальну анкету.

2.8. Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК 3/4», в тому числі відділення Банку.

2.9. Банківські метали, БМ - золото, срібло і платина у готівковій або безготівковій формах, з пробами не нижче ніж: 995,0 - для золота, 999,0 - для срібла і 999,5 - для платини.

2.10. Банкомат (АТМ, ПТКС) – платіжний пристрій, програмно-технічний комплекс самообслуговування, що дає змогу Держателю Картки ініціювати платіжну операцію та здійснити самообслуговування за операціями з одержання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні рахунки, проведення розрахунків за товари чи послуги, одержання інформації щодо стану рахунків, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

2.11. Верифікація – заходи, що вживаються Банком як суб'єктом первинного фінансового моніторингу з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих Банком як суб'єктом первинного фінансового моніторингу ідентифікаційних даних та/або з метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність.

2.12. Відділення Банку – відокремлений підрозділ Банку, що знаходиться за межами його Головного офісу.

2.13. Виписка по Рахунку – звіт про стан Рахунку та рух коштів за певний період, який надається Банком Клієнту/Держателю (або формуються Клієнтом за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4/мобільного застосунку Smart Bank 3/4) у порядку, визначеному цими Правилами.

2.14. Витратний ліміт - Ліміт на проведення видаткових операцій з використанням Картки: на зняття готівки, розрахунки з використанням Картки протягом певного періоду часу, первісне значення якого визначене в цих Правилах. Витратний ліміт може бути змінений Клієнтом, але не може перевищувати Доступну суму. Законодавством можуть бути встановлені вимоги до Витратного ліміту, яких Банк та Клієнт мають дотримуватись.

2.15. Внутрішньобанківські правила – локальні нормативні акти Банку, затверджені повноважним органом управління Банку, які деталізують порядок виконання окремих

банківських операцій та визначають умови обслуговування Клієнтів, загальні правила роботи Банку, тощо.

2.16. Втрата Картки – неможливість здійснення користувачем контролю (володіння) за Карткою, загублення Картки Держателем та/або незаконне заволодіння Карткою третіми особами (зокрема, крадіжка) або неправомірне використання Картки чи її реквізитів та/або індивідуальної облікової інформації. Пошкодження Картки без факту вибуття Картки із володіння Держателя не вважається втратою Картки.

2.17. Головний офіс – адреса місцезнаходження Банку за даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

2.18. Дата валютування – зазначена платником у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача. До настання дати валютування сума платіжної операції обліковується на рахунку надавача платіжних послуг платника.

2.19. Дата укладення Договору – день, у який між Клієнтом та Банком досягнута згода щодо істотних умов Договору та Договір підписаний згідно з цими Правилами.

2.20. Дебетовий переказ – платіжна операція, що здійснюється з рахунку платника на підставі наданої отримувачем платіжної інструкції, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої ним отримувачу, надавачу платіжних послуг отримувача або платника, або на підставі платіжної інструкції стягувача без отримання згоди платника.

2.21. Депозитний рахунок, Депозитний (вкладний) рахунок – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на підставі відповідного Договору банківського вкладу для зберігання коштів/БМ, що передаються Клієнтом Банку на визначений строк або без зазначення такого строку під визначений процент і підлягають поверненню відповідно до умов Договору банківського вкладу, який укладений у паперовій або у електронній формі.

2.22. Держатель – фізична особа, яка на законних підставах використовує Картку для ініціювання платіжної операції та/або переказу коштів з Карткового Рахунку або здійснення інших Операцій із використанням Картки. Держателями можуть бути Клієнт та/або особа, на ім'я якої за заявою Клієнта випущено додаткову Картку до Карткового рахунку Клієнта.

2.23. Дистанційна платіжна операція – платіжна операція, що здійснюється із застосуванням засобу дистанційної комунікації - мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

2.24. Дистанційне розпорядження – платіжна інструкція або іншого роду розпорядження Клієнта Банку, передане засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4, виконати певні Операції без відвідування Клієнтом установи Банку.

2.25. Довірена особа – фізична особа, яка на законних підставах, тобто на підставі належним чином оформленої довіреності, або згідно з рішенням суду, або заяви на випуск Додаткової картки має право вчиняти від імені Клієнта правочини щодо розпорядження коштами на рахунках, та здійснювати інші повноваження.

2.26. Договір – Договір про надання банківських послуг, що укладений між Банком та Клієнтом, зі всіма додатками, змінами та доповненнями до нього.

2.27. Договірне списання – дебетовий переказ, що здійснюється Банком з Рахунку Клієнта за його згодою на підставі платіжної інструкції, складеної Банком у випадках та з підстав, визначених Договором, цими Правилами та іншими договорами, укладеними між Клієнтом та Банком. Договірне списання здійснюється Банком за згодою Клієнта, наданою шляхом підписання Договору, у порядку, передбаченому відповідним розділом цих Правил, з урахуванням вимог законодавства, зокрема про валютне регулювання і валютний нагляд, або згідно з умовами обтяження, предметом якого є майнові права на грошові кошти, що знаходяться на Рахунку.

2.28. Додаткова Картка – Картка, що випущена Банком на підставі письмової заяви Клієнта встановленої Банком форми на ім'я Клієнта або Довіреної особи та має спільний з Карткою Клієнта Рахунок та Витратний ліміт.

2.29. Доступна сума (по Картковому рахунку) – гранична сума коштів на Картковому Рахунку, що доступна Клієнту при проведенні Операції з використанням Картки. Визначається як сума власних коштів Клієнта, розміщених на Картковому Рахунку, невикористаної частини встановленого Ліміту дозволеного Овердрафту (якщо такий ліміт встановлений на підставі Кредитного договору), за винятком заблокованих, але не списаних коштів.

2.30. Еквайринг - платіжна послуга, що полягає у прийнятті Карток, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.

2.31. Еквайрингова установа (далі - еквайр) - надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів (у т.ч. Карток) та має ліцензію на надання такої послуги.

2.32. Електронний договір - домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків та оформлена в електронній формі.

2.33. Електронний документ – документ, інформація в якому представлена у формі електронних даних із зазначенням всіх необхідних реквізитів, притаманних документу у паперовій формі.

2.34. Електронний підпис - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис.

2.35. Електронний платіжний засіб – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

2.36. Загальний стандарт звітності CRS – належна перевірка інформації про фінансові рахунки та звітність, що складається відповідно до Закону України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо імплементації міжнародного стандарту автоматичного обміну інформацією про фінансові рахунки» від 20.03.2023 № 2970-IX на виконання багатосторонньої угоди компетентних органів про автоматичний обмін інформацією про фінансові рахунки (Multilateral Competent Authority Agreement on Automatic Exchange of Financial Account Information (MCAA CRS), укладеної відповідно до статті 6 Конвенції про взаємну адміністративну допомогу в податкових справах.

2.37. Законодавство – чинні у відповідний момент нормативно-правові акти України, в тому числі: Конституція, Закони України, нормативно-правові акти Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативно-правові акти НБУ та інших органів державної влади і органів місцевого самоврядування, інші нормативно-правові акти.

2.38. Залишок на Рахунку – сума коштів, що фактично обліковується на поточний момент на Рахунку. Залишок коштів не враховує Ліміт дозволеного Овердрафту.

2.39. Замороження активів - заборона на здійснення платіжної операції, конвертування, розміщення, руху активів, пов'язаних з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням, на основі резолюцій Ради Безпеки ООН, рішень іноземних держав, суду.

2.40. Засіб дистанційної комунікації - засіб комунікації, що використовується в процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності Клієнта/ уповноваженого представника Клієнта в Банку, засіб дистанційного обслуговування.

2.41. Засіб дистанційного обслуговування – мобільний застосунок Smart Bank 3/4.

2.42. Зразок підпису – відтворене у вигляді, прийнятному для сприйняття людиною, графічне зображення власноручного підпису Клієнта. Сторони домовляються, що за зразок підпису Клієнта Банк приймає власноручний підпис, проставлений Клієнтом у Анкеті-заяві та/або Договорі, або відцифрований зразок підпису Клієнта, зазначений у ідентифікаційних документах Клієнта, отриманих Банком в електронній формі.

2.43. Ідентифікація - заходи, що вживаються Банком для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних, передбачених ст. 11 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06.12.2019 № 361-IX (зі змінами та доповненнями).

2.44. Ініціатор – особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом формування та/або подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням платіжного інструменту. До ініціаторів належать платник, отримувач, стягувач, обтяжувач.

2.45. Іноземні публічні діячі – фізичні особи, які виконують або виконували визначні публічні функції в іноземних державах, а саме:

- глава держави, уряду, міністри (заступники);
- члени парламенту або інших органів, що виконують функції законодавчого органу держави;
- голови та члени правлінь центральних банків або рахункових палат;
- члени верховного суду, конституційного суду або інших судових органів, рішення яких не підлягають оскарженню, крім оскарження у зв'язку з винятковими обставинами;
- надзвичайні та повноважні послы, повірені у справах та керівники центральних органів військового управління;
- керівники адміністративних, управлінських чи наглядових органів державних підприємств;
- члени керівних органів політичних партій.

2.46. Інтерфейс – сукупність програмно-апаратних засобів, призначених для здійснення функцій обміну інформацією між Клієнтом та Банком за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 в інформаційно-комунікаційних системах Банку з метою застосування процедур автентифікації та надання фінансових та/або нефінансових платіжних послуг Банком Клієнту.

2.47. Інформаційні операції – операції в мобільному застосунку Smart Bank 3/4, що не пов'язані зі зміною балансу Рахунку, наприклад: формування Виписки, перегляд залишку коштів/БМ на Рахунку, ознайомлення з повідомленнями Банку тощо.

2.48. Картка (Платіжна Картка, банківська платіжна картка) – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання та здійснення платіжних операцій з рахунку - Клієнта або банку, а також інших операцій, установлених Правилами.

2.49. Картковий рахунок – Поточний рахунок Клієнта до якого за заявою Клієнта здійснено випуск Картки, та операції за яким можуть здійснюватися з використанням такої Картки.

2.50. Кваліфікований електронний підпис (КЕП)- удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

2.51. Квитанція – документ за операцією з використанням платіжних інструментів, що підтверджує результат ініціювання операції з використанням платіжного інструменту.

2.52. Кінцевий бенефіціарний власник – будь-яка фізична особа, яка здійснює вирішальний вплив (контроль) на діяльність клієнта та/або фізичну особу, від імені якої проводиться фінансова операція.

Кінцевим бенефіціарним власником є:

для юридичних осіб - будь-яка фізична особа, яка здійснює вирішальний вплив на діяльність юридичної особи (в тому числі через ланцюг контролю/володіння);

для трастів, утворених відповідно до законодавства країни їх утворення, - засновник, довірчий власник, захисник (за наявності), вигодоодержувач (вигодонабувач) або група вигодоодержувачів (вигодонабувачів), а також будь-яка інша фізична особа, яка здійснює вирішальний вплив на діяльність трасту (в тому числі через ланцюг контролю/володіння);

для інших подібних правових утворень - особа, яка має статус, еквівалентний або аналогічний особам, зазначеним для трастів.

Ознакою здійснення прямого вирішального впливу на діяльність є безпосереднє володіння фізичною особою часткою у розмірі не менше 25 відсотків статутного (складеного) капіталу або прав голосу юридичної особи.

Ознаками здійснення непрямого вирішального впливу на діяльність є принаймні володіння фізичною особою часткою у розмірі не менше 25 відсотків статутного (складеного) капіталу або прав голосу юридичної особи через пов'язаних фізичних чи юридичних осіб, трасти або інші подібні правові утворення, чи здійснення вирішального впливу шляхом реалізації права контролю, володіння, користування або розпорядження всіма активами чи їх часткою, права отримання доходів від діяльності юридичної особи, трасту або іншого подібного правового утворення, права вирішального впливу на формування складу, результати голосування органів управління, а також вчинення правочинів, які дають можливість визначати основні умови господарської діяльності юридичної особи, або діяльності трасту або іншого подібного правового утворення, приймати обов'язкові до виконання рішення, що мають вирішальний вплив на діяльність юридичної особи, трасту або іншого подібного правового утворення, незалежно від формального володіння.

При цьому кінцевим бенефіціарним власником не може бути особа, яка має формальне право на 25 чи більше відсотків статутного капіталу або прав голосу в юридичній особі, але є комерційним агентом, номінальним власником або номінальним утримувачем, або лише посередником щодо такого права.

2.53. Клієнт – фізична особа, яка висловила свою згоду з цими Правилами і уклала з Банком Договір про надання банківських послуг, та/або користується послугами Банку на підставі усного договору.

2.54. Клієнтська підтримка – група фахівців Банку, до посадових обов'язків яких належить надання інформаційної, консультативної підтримки операцій Клієнтів, а також проведення процедури Автентифікації і Авторизації Клієнта/Держателя та, у разі успішного проходження такої процедури, прийняття усних звернень (заяв, дистанційних розпоряджень) Клієнта/Держателя (якщо це передбачено відповідним розділом цих Правил) за цілодобово діючими телефонами: 0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28.

2.55. Компрометація – несанкціоноване отримання доступу до інформації з обмеженим доступом третіми особами, в тому числі втрата SIM-карти з Фінансовим номером телефону або Мобільного пристрою, або пристрою, на який встановлено SIM-карту з Фінансовим номером телефону.

2.56. Компрометація Картки – несанкціоноване отримання третіми особами інформації про реквізити Картки (повний номер, строк дії картки, CVV1/CVV2/CVC2, ПІН-код).

2.57. Користувач платіжних послуг (користувач) – фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно), а в разі надання послуг Банком - Клієнт Банку.

2.58. Користувач Системи BankID Національного банку (користувач Системи BankID) – Клієнт, який використовує Систему BankID НБУ з метою забезпечення або підтвердження своєї електронної ідентифікації для отримання послуги від абонента - надавача послуг або контрагента.

2.59. Користувач мобільного застосунку Smart Bank 3/4 - Клієнт Банку, що має відкритий рахунок в Банку, встановив на свій мобільний пристрій мобільний застосунок Smart Bank 3/4 та ініціював його використання.

2.60. Кошти – національна валюта України, іноземна валюта та банківські метали.

2.61. Кредитовий переказ - платіжна операція з рахунку платника на підставі платіжної інструкції, наданої платником або надавачем послуг з ініціювання платіжних операцій, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої надавачу платіжних послуг платника.

2.62. Ліміт дозволеного Овердрафту – встановлений Банком максимальний розмір кредиту, що надається Банком у межах якого Клієнт має право здійснювати операції за рахунком у разі відсутності (недостатності) на ньому власних коштів. Ліміт дозволеного овердрафту встановлюється на підставі окремого кредитного договору між Клієнтом та Банком, за рішенням відповідного органу Банку.

2.63. Логін (або Ім'я Користувача (Клієнта)) — унікальний набір цифр, літер та/або символів, що разом із Паролем використовується для Автентифікації в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 та надає Клієнту право на доступ до мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

2.64. МПІС - міжнародна платіжна система.

2.65. Міжнародний «стоп-список» - список номерів платіжних карток, за якими заборонено проведення операцій в регіонах Visa International/ Mastercard (актуально для операцій без проведення авторизації).

2.66. Миттєвий кредитовий переказ (миттєвий переказ, МП) – кредитовий переказ, що виконується невідкладно з моменту прийняття платіжної інструкції.

2.67. Мобільний застосунок Smart Bank 3/4 – мобільний застосунок – програмно-апаратний комплекс Банку, за допомогою якого Банк надає можливість Клієнту здійснювати дистанційне розпорядження Рахунками, Картками, виконувати інші платіжні та Інформаційні операції, отримувати фінансові та нефінансові платіжні послуги, який є засобом дистанційної комунікації між Банком та Клієнтом.

2.68. Надавач платіжних послуг - банк та небанківський надавач платіжних послуг.

2.69. Належна перевірка Клієнта - заходи, що включають:

ідентифікацію та верифікацію Клієнта (його представника);

встановлення кінцевого бенефіціарного власника Клієнта або його відсутності, у тому числі отримання структури власності з метою її розуміння, та даних, що дають змогу встановити кінцевого бенефіціарного власника, та вжиття заходів з верифікації його особи (за наявності);

встановлення (розуміння) мети та характеру майбутніх ділових відносин або проведення фінансової операції;

проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій Клієнта, що здійснюються у процесі таких відносин, щодо відповідності таких фінансових операцій наявній у Банку інформації про Клієнта, його діяльність та ризик (у тому числі, в разі необхідності, про джерело коштів, пов'язаних з фінансовими операціями);

забезпечення актуальності отриманих та існуючих документів, даних та інформації про Клієнта.

2.70. Національні публічні діячі – фізичні особи, які виконують або виконували в Україні визначні публічні функції, а саме:

- Президент України, Прем'єр-міністр України, члени Кабінету Міністрів України та їх заступники;
- керівник постійно діючого допоміжного органу, утвореного Президентом України, його заступники;
- керівник та заступники керівника Державного управління справами;
- керівники апаратів (секретаріатів) державних органів, що не є державними службовцями, посади яких належать до категорії "А";
- Секретар та заступники Секретаря Ради національної безпеки і оборони України;
- народні депутати України;
- Голова та члени Правління Національного банку України, члени Ради Національного банку України;
- голови та судді Конституційного Суду України, Верховного Суду, вищих спеціалізованих судів;
- члени Вищої ради правосуддя, члени Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, члени Кваліфікаційно-дисциплінарної комісії прокурорів;

- Генеральний прокурор та його заступники;
- Голова Служби безпеки України та його заступники;
- Директор Національного антикорупційного бюро України та його заступники;
- Директор Державного бюро розслідувань та його заступники;
- Директор Бюро економічної безпеки України та його заступники;
- Голова та члени Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення, Голова та члени Антимонопольного комітету України, Голова Національного агентства з питань запобігання корупції та його заступники, Голова та члени Рахункової палати, Голова та члени Центральної виборчої комісії, голови та члени інших державних колегіальних органів;
- надзвичайні і повноважні послы;
- начальник Генерального штабу - Головнокомандувач Збройних Сил України, командувачі Сухопутних військ Збройних Сил України, Повітряних Сил Збройних Сил України, Військово-Морських Сил Збройних Сил України;
- державні службовці, посади яких належать до категорії "А";
- керівники органів прокуратури, керівники обласних територіальних органів Служби безпеки України, голови та судді апеляційних судів;
- керівники адміністративних, управлінських чи наглядових органів державних та казенних підприємств, господарських товариств, державна частка у статутному капіталі яких прямо чи опосередковано перевищує 50 відсотків;
- члени керівних органів політичних партій.

2.71. Національна платіжна система «Український платіжний простір» (НПС «ПРОСТІР», НПС) – це багатомітентна внутрішньодержавна платіжна система, платіжною організацією якої є Національний банк України, яка забезпечує здійснення переказу коштів та інших операцій із застосуванням платіжних інструментів цієї системи, зокрема Карток НПС «ПРОСТІР».

2.72. НБУ - Національний банк України.

2.73. Незалежна професійна діяльність – участь фізичної особи у науковій, літературній, артистичній, художній, освітній або викладацькій діяльності, діяльність лікарів, приватних нотаріусів, приватних виконавців, адвокатів, арбітражних керуючих (розпорядників майна, керуючих санацією, ліквідаторів), аудиторів, бухгалтерів, оцінщиків, інженерів чи архітекторів, особи, зайнятої релігійною (місіонерською) діяльністю, іншою подібною діяльністю за умови, що така особа не є працівником або фізичною особою - підприємцем (за виключенням випадку, передбаченого пунктом 65.9 статті 65 Податкового кодексу України) та використовує найману працю не більш як чотирьох фізичних осіб.

2.74. Недозволений (несанкціонований, технічний) Овердрафт – перевищення суми операції, здійсненої за рахунком, над Доступною сумою, що обумовлена договором між Банком та Клієнтом, і не є прогнозованим за розміром та часом виникнення.

2.75. Овердрафт – короткостроковий кредит, що надається Банком Клієнту в межах суми, встановленої **окремим кредитним договором**, шляхом забезпечення можливості проведення Клієнтом Операцій понад залишок власних коштів Клієнта на Рахунку.

2.76. Онбординг – процедура встановлення ділових відносин з новими Клієнтами – фізичними особами, із проведенням верифікації фізичної особи шляхом отримання електронної копії е-паспорту / е-паспорту для виїзду за кордон, завіреного кваліфікованою електронною печаткою Державного підприємства "ДІА" з відповідною кваліфікованою електронною позначкою часу та Анкети-заяви (яка є опитувальником), на яку накладений КЕП Клієнта (Підпис.Дія) із використанням функціональних можливостей мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

2.77. Операційний день – день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, потрібну для виконання платіжних операцій.

2.78. Операційний час – частина Операційного дня, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється у внутрішньобанківських правилах та підлягає оприлюдненню згідно з відповідним розділом цих Правил.

2.79. Операція – платіжна операція, ініційована Клієнтом/Держателем, або ініційована третьою особою на користь Клієнта, пов'язана з рухом коштів з/на Рахунок, та/або інші дії з використанням Картки або її реквізитів, в тому числі, за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, а також дії, не пов'язані з рухом коштів, що носять сервісний чи інформаційний характер і можуть проводитись за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 відповідно до його функціональних можливостей.

2.80. Особи, пов'язані з політично значущими особами - фізичні особи, які відповідають хоча б одному з таких критеріїв:

відомо, що такі особи мають спільне з політично значущою особою бенефіціарне володіння юридичною особою, трастом або іншим подібним правовим утворенням або мають будь-які інші тісні ділові зв'язки з політично значущими особами;

є кінцевими бенефіціарними власниками юридичної особи, трасту або іншого подібного правового утворення, про які відомо, що вони де-факто були утворені для вигоди політично значущих осіб.

2.81. Отримувач - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

2.82. Пароль для входу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (Пароль для входу) – комбінація символів, цифрових/біометричних даних, що використовується як один з факторів Автентифікації в мобільному застосунку Smart Bank 3/4, що надає Клієнту право на доступ до мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

2.83. Пароль-підпис – комбінація символів, яка визначається Клієнтом та Банком як електронний підпис Клієнта і який визнається Клієнтом та Банком як аналог власноручного підпису Клієнта, що використовується під час підпису документів, запитів, що формуються Клієнтом та передаються Банку засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4(може також використовуватись термін «ОТР-пароль»).

2.84. Партнер – Банк, член Міжнародної платіжної системи, підприємство сервісу/торгівлі, уповноважені платіжною системою/Банком на здійснення операцій з Картками.

2.85. Пеня – неустойка, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожен день прострочення.

2.86. Підозріла операція - фінансова операція або спроба її проведення незалежно від суми, на яку вона проводиться, якщо Банк має підозру або має достатні підстави для підозри, що вона є результатом злочинної діяльності або пов'язана чи стосується фінансування тероризму або фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

2.87. ПІН-код – персональний ідентифікаційний номер, який є набором цифр, відомий лише Держателю Картки і потрібний для його Автентифікації під час здійснення операцій із використанням Картки.

2.88. Платіжна інструкція – розпорядження ініціатора надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції.

2.89. Платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього.

2.90. Платіжна послуга – передбачена законом діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій.

2.91. Платіжна система (ПС) – система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи. Банк є учасником міжнародних платіжних систем Visa International та Mastercard та внутрішньодержавної платіжної системи - НПС «ПРОСТІР».

2.92. Платіжний інструмент – персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені користувачем і надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції;

2.93. Платіжний пристрій – технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), який дає змогу користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

2.94. Платник – особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції або яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів.

2.95. Політично значущі особи – фізичні особи, які є національними, іноземними публічними діячами та діячами, які виконують публічні функції в міжнародних організаціях.

2.96. Поповнення рахунку – збільшення залишку на рахунку не за рахунок Овердрафту.

2.97. Портал Дія – Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» Державного підприємства «ДІЯ».

2.98. Посилена автентифікація – процедура автентифікації, яка передбачає використання двох чи більше сукупностей даних, що належать до таких різних категорій:

- а) знань (володіння інформацією (даними), що відома лише користувачу);
- б) володінь (застосування матеріального предмета, яким володіє лише користувач);
- в) притаманність (перевірка біометричних даних або інших властивостей (рис, характеристик), притаманних лише користувачу, що відрізняють його від інших користувачів);

2.99. Послуга «Консьєрж-сервіс» – цілодобова допомога у виконанні буденних чи ділових запитів – замовлення квитків, бронювання номерів у готелях, допомога в оформленні віз, догляд за домом тощо

2.100. Послуги Банку – платіжні послуги, що надає Банк Клієнту, перелік яких зазначений у Договорі та цих Правилах, а також інші послуги, що надає Банк Клієнту згідно з відповідним договором, та/або банківські операції, що здійснює Банк на користь або за дорученням Клієнта.

2.101. Постачальник послуг «Консьєрж-сервіс» - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНФОКУС» (код ЄДРПОУ 36563986), місцезнаходження 01001, місто Київ, пл. Спортивна, буд. 1-А, Вежа А, поверх 29, що на підставі письмового договору з Банком виконує функції розпорядника персональних даних та надає послугу «Консьєрж-сервіс» у співпраці з Міжнародною платіжною системою Visa International.

2.102. Поточний Рахунок – Рахунок, що відкривається Банком Клієнту для зберігання коштів/БМ і виконання платіжних операцій відповідно до умов Договору, вимог законодавства, цих Правил та інших внутрішньобанківських правил. В разі, якщо до Поточного рахунку здійснюється випуск електронного платіжного засобу, для цілей цих Правил, такий рахунок іменується «Картковий рахунок».

2.103. Правила – ці Правила банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4».

2.104. Правила користування платіжною картою, емітованою Банком (далі – Правила користування платіжною картою) – короткий посібник, що надає допомогу у користуванні Картою, порядок проведення розрахунку в торговельній мережі та мережі Інтернет, отримання готівки через банкомати та POS - термінали, тощо.

2.105. Призупинення здійснення фінансової операції – тимчасове зупинення процедури проведення фінансової операції у разі виявлення Банком інформації, що потребує подальшого аналізу на предмет необхідності вжиття Банком певних дій з метою виконання ним обов'язків законодавства та/або внутрішніх документів Банку з питань запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню

тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, зокрема у разі збігу даних учасника фінансової операції з даними особи з переліку терористів.

2.106. Процесинговий центр АТ «БАНК 3/4» – уповноважений підрозділ АТ «БАНК 3/4», який виконує функції процесингової установи, зокрема здійснює за операціями з Картками та іншими платіжними інструментами авторизацію, моніторинг, збір, оброблення, підготовку клірингу, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків у платіжній системі.

2.107. Претензія – складена та підписана Клієнтом заява щодо опротестування Спірних Операцій за встановленою формою. Сторони домовились, що використання терміну «Претензія» у даних Правилах не має на увазі обов'язкове досудове врегулювання спорів в порядку, передбаченому законодавством.

2.108. Призупинення (блокування) дії Картки – тимчасова неможливість проведення Операцій з використанням Картки внаслідок обставин, передбачених цими Правилами та/або законодавством.

2.109. Припинення дії Картки – неможливість проведення Операцій з використанням Картки внаслідок настання терміну закінчення дії Картки чи її анулювання або виникнення інших обставин, передбачених цими Правилами та/або Договором чи правилами ПС.

2.110. Рахунок або Рахунки – Поточний Рахунок, Картковий Рахунок, Депозитний (вкладний) Рахунок (один з них або декілька при одночасному згадуванні), про які йдеться у цих Правилах, що відкрито(і) Клієнту на момент визнання ним цих Правил та/або будуть відкриті у майбутньому на ім'я Клієнта у Банку на підставі відповідного Договору.

2.111. Мобільний пристрій – технічний пристрій, що надає можливість доступу до мережі Інтернет та має в собі пристрій для введення інформації та має операційну систему iOS чи Android (смартфон, планшет).

2.112. Робочий день (банківський день) – будь-який день, що визнається робочим для банків згідно із законодавством.

2.113. Розрахунковий період – період часу, за який Банком формується звіт про стан рахунку Клієнта. Розрахунковий період дорівнює одному місяцю. Датою початку першого Розрахункового періоду за Договором (якщо не передбачено інше) є дата відкриття Банком рахунку. Датою початку кожного наступного Розрахункового періоду є дата, наступна за датою закінчення попереднього Розрахункового періоду.

2.114. Сайт Банку - офіційний вебсайт Банку <https://bank34.ua/>.

2.115. Самозайнята особа – фізична особа, яка є фізичною особою - підприємцем або провадить незалежну професійну діяльність за умови, що така особа не є працівником в межах такої підприємницької чи незалежної професійної діяльності.

2.116. Система BankID Національного банку (система BankID НБУ) – національна система електронної ідентифікації Національного банку, яка забезпечує здійснення електронної ідентифікації користувачів шляхом передавання їх даних абонентом-ідентифікатором абоненту - надавачу послуг / абоненту - надавачу послуг зі спеціальним статусом, з метою надання ним послуг користувачу;

2.117. Слово-пароль – секретне слово, яке використовується для Автентифікації Клієнта/Держателя Картки при його зверненні до Банку по телефону Клієнтської підтримки. Слово-пароль зазначається Клієнтом в Анкеті-заяві. При випуску Додаткової Картки Довірена особа зазначає власне Слово-пароль в заяві встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки для можливості управління Додатковою Карткою.

2.118. Спірні Операції – Операції, здійснення яких опротестовується Держателем згідно з процедурою, встановленою правилами відповідної Платіжної системи.

2.119. Стоп-список – перелік Карток, складений за певними їх реквізитами, за якими зупинено проведення Операцій. Залежно від правил платіжної системи стоп-список може бути електронним та/або паперовим.

2.120. Сторона – Банк або Клієнт.

2.121. Сторони – одночасно Банк та Клієнт.

2.122. Строк дії Картки – період часу, що починається з дати випуску (перевипуску) Картки і закінчується в останній день місяця, зазначеного на її лицьовій стороні Картки (для віртуальної картки – строк дії Картки відображається в мобільному застосунку Smart Bank 3/4).

2.123. Суми заблокованих, але не списаних коштів – суми коштів, що обліковуються на Рахунку, але є недоступними для використання внаслідок їх резервування для розрахунків за вже здійсненими/замовленими Операціями. Кошти обліковуються на Рахунку з моменту Авторизації до моменту надходження платіжної інструкції, що є підставою для їх переказу для розрахунків за здійсненою операцією. У разі ненадходження платіжної інструкції кошти розблоковуються у термін, встановлений умовами відповідної Платіжної системи та Банком і стають доступними для використання.

2.124. Тарифи – чинні Тарифи Банку на обслуговування клієнтів-фізичних осіб, затверджені в установленому порядку та оприлюднені на Сайті Банку.

2.125. Токенізація – шифрування даних платіжної картки для використання в онлайн-транзакціях послуг мобільних платежів Apple Pay та GooglePay.

2.126. Торговець - суб'єкт господарювання, який відповідно до договору з відповідним надавачем платіжних послуг (еквайром або іншим) приймає до обслуговування Картки для здійснення оплати вартості товарів чи послуг, включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі.

2.127. Транзакція – операція, ініційована Клієнтом/довіреною особою Клієнта з використанням Картки з метою одержання інформації про стан Карткового рахунку, здійснення платежів, одержання готівкових коштів за допомогою Картки.

2.128. Узгоджений канал зв'язку – канал зв'язку (електронна пошта, мобільний телефон, поштова адреса), визначений Клієнтом для отримання окремих видів повідомлень та обміну інформацією. Для обміну різними повідомленнями та різними видами інформації можуть існувати різні узгоджені канали зв'язку.

2.129. «Умови розміщення депозитів в АТ «БАНК 3/4» - публічні умови, на яких Банк приймає вклади (Депозити) фізичних осіб, що пропонуються Банком як окремі види вкладів, де визначені валюта вкладу (депозиту) та мінімальна сума вкладу (Депозиту), можливі строки вкладу (депозиту), періодичність сплати процентів, а також процентна ставка, що залежить від валюти, строку вкладу та періодичності сплати процентів. «Умовами розміщення депозитів в АТ «БАНК 3/4» можуть встановлюватись інші особливості вкладів, наприклад, можливість та мінімальна сума поповнення вкладу (Депозиту), і т.і.

2.130. Фінансовий номер телефону – контактний номер телефону Клієнта, що використовується Банком, зокрема, з метою проведення автентифікації Клієнта, та є узгодженим каналом зв'язку для таких цілей, а також для інших цілей, визначених цими Правилами. Фінансовий номер телефону Клієнт вказує в Анкеті – заяві. Фінансовим номером телефону Клієнта, який подав Банку Анкету-заяву за формою, що існувала до 30 травня 2021 року, Сторони домовились вважати номер, зазначений Клієнтом для отримання SMS про здійснені операції з використанням Картки, а за відсутності такого номеру - контактний номер телефону.

2.131. Чек Платіжного терміналу/Банкомату - паперовий документ встановленого зразка, який друкується Платіжним терміналом/банкоматом та містить інформацію щодо проведеної Операції з використанням Картки згідно з законодавством та правилами ПС.

2.132. Члени сім'ї - чоловік/дружина або прирівняні до них особи, син, дочка, пасинок, падчерка, усиновлена особа, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням, зять та невістка і прирівняні до них особи, батько, мати, вітчим, мачуха, усиновлювачі, опікуни чи піклувальники.

2.133. FATCA – Угода між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США «Про

податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA)», ратифікована Законом України від 29.10.2019 №229-IX.

2.134. PEP (PEPs у множині) – фізична особа, яка є політично значущою особою, членом її сім'ї або особою, пов'язаною з політично значущою особою, або інша особа, кінцевий бенефіціарний власник якої є політично значущою особою, членом її сім'ї або особою, пов'язаною з політично значущою особою.

2.135. POS-термінал (Платіжний термінал) - електронний пристрій, призначений для виконання процедури авторизації із застосуванням Картки та, як правило, друку документа за операцією із застосуванням Картки.

2.136. PUSH-повідомлення – короткі спливаючі повідомлення, які Банк через мобільний застосунок Smart Bank 3/4 надсилає на екран Мобільного пристрою Клієнта (за умови надання Клієнтом відповідного дозволу в налаштуваннях Мобільного пристрою). Повідомлення є доступними для ознайомлення у розділі «Додатково»/«Повідомлення».

2.137. SMS - Short Message Service (послуга коротких повідомлень), система, що дозволяє відправляти та отримувати текстові повідомлення за допомогою послуг оператора мобільного зв'язку та за наявності відповідного мобільного (стілєникового) телефону.

2.138. SSL захист – система криптографічного захисту інформації, що забезпечує шифрування та перевірку цілісності та автентичності даних, що передаються між мобільним застосунком Smart Bank 3/4, встановленим на Мобільному пристрої Клієнта та відповідною інформаційною системою Банку.

2.139. SSL сертифікат Банку – електронний сертифікат публічного ключа до SSL-захисту, наданий Банку компанією VeriSign, який підтверджує наявність SSL-захисту.

2.140. Термін «Депозит» або «Вклад» вживається у значенні, визначеному Законом України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Інші терміни та скорочення вживаються в значеннях, визначених в законодавстві.

### **РОЗДІЛ 3. ВІДКРИТТЯ РАХУНКІВ ТА ЇХ ОБСЛУГОВУВАННЯ.**

#### **3.1. Загальні положення.**

3.1.1. Банк під час встановлення ділових відносин відкриває Рахунок Клієнту на підставі підписаних Клієнтом Анкети-Заяви та Договору. Банк укладає Договір та відкриває Рахунок після здійснення заходів належної перевірки та надання Клієнтом усіх необхідних документів та інформації, що вимагається законодавством та/або внутрішньобанківськими правилами. Ідентифікація не є обов'язковою у разі, якщо Клієнт вже був раніше ідентифікований та верифікований Банком.

3.1.2. Назва валюти, в якій Клієнт бажає відкрити Рахунок, визначається в Анкеті-заяві. Якщо у Клієнта відкритий рахунок в Банку в будь-якій валюті (БМ), він має право подати нову (додаткову) Анкету-заяву про відкриття нового Рахунку в іншій (інших) валютах (БМ). Рахунок в новій валюті (БМ) відкривається на підставі Анкети-заяви за умови оплати Клієнтом послуг Банку. Така Додаткова Анкета-заява подається або в паперовій формі у приміщенні Відділення, або в електронній формі за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

3.1.3. В результаті встановлення ділових відносин між Банком та Клієнтом із застосуванням процедури Онбордингу, Клієнт отримує пакет послуг, що складається з послуги з відкриття Рахунку у національній валюті, послуги з випуску віртуальної Картки до нього та послуги з дистанційного обслуговування за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

3.1.4. Особливості відкриття Рахунків окремим категоріям клієнтів:

3.1.4.1. Відкриття Рахунку однією фізичною особою (Довіреною особою) на ім'я іншої фізичної особи (Клієнта):

1) Здійснюється на підставі довіреності, засвідченої в установленому законодавством порядку, що містить інформацію, яка дає змогу Банку ідентифікувати особу Клієнта, або уповноваженим працівником Банку. Якщо в довіреності (крім довіреності, яка засвідчена

уповноваженим працівником Банку) не зазначений реєстраційний номер облікової картки платника податків (далі – РНОКПП) Клієнта – резидента, то Довірена особа додатково має подати копію документа з РНОКПП Клієнта. Ця копія має бути засвідчена органом, що видав документ, або нотаріально чи уповноваженим працівником Банку.

Довіреність, засвідчена уповноваженим працівником Банку, може бути оформлена в паперовій або електронній формі. Довіреність в електронній формі засвідчується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису уповноваженого працівника Банку з позначкою часу.

2) Довірена особа Клієнта пред'являє паспорт або інший документ, що посвідчує її особу, та документ із РНОКПП. Банк ідентифікує та верифікує Довірену особу, що відкриває Рахунок, та укладає Договір з Довіреною особою, що діє від імені Клієнта.

3) Якщо довіреність надана Довірній особі тільки на відкриття рахунку, то Розділ «зразки підписів» в Анкеті-заяві не заповнюється.

4) Якщо Довірена особа діє як представник іншої особи чи від імені або в інтересах іншої особи, то Банк зобов'язаний також встановити кінцевого бенефіціарного власника особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція (за наявності), або встановити вигодоодержувача (вигодонабувача) за фінансовою операцією.

5) Під час першого звернення до Банку Клієнта, з метою використання Рахунку, Клієнт має заповнити Анкету-заяву, пред'явити оригінали документів для проведення його ідентифікації та верифікації.

3.1.4.2. Відкриття Рахунку на користь третіх осіб здійснюється після ідентифікації та верифікації особи, що відкриває Рахунок. Така особа не має права проводити видаткові операції по Рахунку. Розділ «зразки підписів» в Анкеті-заяві не заповнюється, дистанційне обслуговування за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 до такого Рахунку до звернення до Банку власника Рахунку не здійснюється. Договір має містити всі ідентифікаційні дані особи, на користь якої він укладений. Під час першого звернення до Банку особи, на користь якої відкрито Рахунок, така особа заповнює Анкету-заяву, пред'являє оригінали документів для проведення її верифікації, та після цього може ініціювати підключення до мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

3.1.4.3. Рахунки на ім'я малолітніх осіб (дітей, які не досягли 14 років) відкриваються їх законними представниками - батьками (усиновлювачами, прийомними батьками, батьками-вихователями) або опікунами. Законний представник пред'являє Банку документи, що дають змогу Банку ідентифікувати та верифікувати законного представника та ідентифікувати малолітню особу (свідоцтва про народження або іншого документу, що посвідчує малолітню особу). Прийомні батьки та батьки-вихователі повинні подати копію документа, що підтверджує влаштування дітей до прийомної сім'ї або про організацію діяльності дитячого будинку сімейного типу. Опікун також повинен пред'явити документ, що підтверджує статус законного представника малолітньої особи (відповідне посвідчення, рішення суду тощо). Додатково подаються документи з РНОКПП, якщо малолітня особа та її законний представник є резидентами України. На підставі поданих документів уповноважений працівник Банку здійснює ідентифікацію малолітньої особи та ідентифікацію і верифікацію її представника.

3.1.4.4. Для відкриття Рахунку неповнолітній особі віком від 14 до 18 років, така неповнолітня особа пред'являє Банку паспорт, або інший документ, що посвідчує неповнолітню особу, документ із РНОКПП (для резидентів). Рахунки, що відкривають неповнолітні особи, не можуть бути підключені до мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

3.1.4.5. Відкриття Рахунку нерезиденту здійснюється після ідентифікації та верифікації особи, що відкриває Рахунок, та заповнення Анкети-заяви.

Для зарахування доходів з джерелом їх походження з України, що виплачуються фізичній особі - нерезиденту іншою фізичною особою - нерезидентом і підлягають оподаткуванню, фізична особа - нерезидент - отримувач доходів відповідно до Податкового кодексу України відкриває окремий поточний Рахунок, режим функціонування якого передбачений чинним

законодавством. Про те, що рахунок відкривається для зазначених виплат, Клієнт зазначає у графі «Додаткова інформація» частини 1 Анкети-заяви. Під час здійснення будь-яких видаткових операцій за окремим поточним Рахунком Банк нараховує, утримує і сплачує податок до бюджету від імені та за рахунок власника цього Рахунку.

3.1.5. Копії документів/документи в електронній формі, на підставі яких укладається Договір, відкривається Рахунок, та була проведена ідентифікація та верифікація осіб, що відкривають Рахунки та/або Клієнтів, інші документи щодо належної перевірки Клієнта залишаються в юридичній справі з відкриття Рахунку.

3.1.6. Згідно з Правилами та Договором Банк здійснює обслуговування Рахунків, що відкриті Клієнту в Банку на момент укладання Договору, та/або відкриваються Клієнту згідно з Договором. Датою відкриття Рахунку є дата укладання Договору про відкриття такого рахунку, якщо інша дата не вказана в Договорі/Довідці про відкриття рахунку. У випадку розбіжності між датою договору і датою відкриття рахунку, вказаній в Довідці про відкриття рахунку, пріоритет має Довідка.

3.1.7. При розміщенні коштів на депозит, Банк відкриває Клієнту Депозитні рахунки, номери яких доводяться до відома Клієнта у тексті Договору та за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

3.1.8. Банк не має права визначати та контролювати напрями використання грошових коштів Клієнта та встановлювати інші обмеження його права щодо розпорядження грошовими коштами, не передбачені Правилами, Договором, умовами обтяження, предметом якого є майнові права на грошові кошти, що знаходяться на рахунку або законодавством.

3.1.9. У випадках, встановлених законодавством, Банк має право витребувати, а Клієнт зобов'язується надати документи, на підставі яких ініційований переказ, документів, що підтверджують джерело походження коштів, фінансовий стан Клієнта, зокрема, оригінали документів та/або їх копії, що потрібні Банку для виконання функцій суб'єкта первинного фінансового моніторингу, агента валютного нагляду відповідно до законодавства.

3.1.10. Режим функціонування Карткових Рахунків, використання Карток регулюються законодавством, а також правилами відповідної Платіжної системи, цими Правилами та Договором. Якщо інше спеціально не визначено в цих Правилах, всі вимоги, встановлені у цьому розділі 3 до Рахунків, порядку їх відкриття та ведення, поширюються на Карткові рахунки.

3.1.11. Клієнт має право оформити платіжну інструкцію в паперовій або електронній формі. Платіжна інструкція у електронній формі подається Клієнтом з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Подання платіжної інструкції у паперовій формі до Банку здійснюється Клієнтом особисто або особою, уповноваженою на це відповідною довіреністю, що оформлена належним чином. Порядок виконання платіжних операцій встановлений у розділі 4 цих Правил.

3.1.12. Якщо в процесі обслуговування Рахунку Клієнт надає право розпорядження Рахунком іншій фізичній особі, то така особа під час першого звернення до Банку з метою використання Рахунку повинна:

3.1.12.1. надати (пред'явити) документи, що необхідні для ідентифікації та верифікації такої довіреної особи, передбачені законодавством та/або внутрішньобанківськими правилами, а також оригінал довіреності, що складена згідно з п. 3.4.8 Правил;

3.1.12.2. заповнити (підписати) документи, передбачені законодавством та/або внутрішньобанківськими правилами.

3.1.13. Облік грошових коштів на Рахунку здійснюється в валюті Рахунку в одиниці відповідної валюти.

3.1.14. Облік банківських металів на Рахунку у БМ (незалежно від того, чи здійснювалось внесення банківських металів з фізичною поставкою чи без такої поставки) здійснюється у відповідному банківському металі в тройських унціях.

- 3.1.15. Клієнт має право ініціювати Операції з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти шляхом подання Банку Заяви про купівлю, продаж або обмін іноземної валюти та банківських металів (далі – Заява), а також наданих Клієнтом документів (за необхідності).
- 3.1.16. Заява подається Клієнтом до Банку у формі електронного документа засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4, або засобами електронної пошти за умови, що Заява підписана КЕП Клієнта, або на паперовому носії у довільній формі з дотриманням обов'язкових реквізитів, визначених у статті 8 Публічної пропозиції АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК 3/4» на укладення з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та фізичними особами, що здійснюють незалежну професійну діяльність, договору банківського рахунку. Зазначена Публічна пропозиція оприлюднюється на Сайті Банку у розділі Головна/ Корпоративні клієнти/ Управління рахунками/ Рахунки та платежі. За зверненням Клієнта Заяву може бути складено безпосередньо в Банку.
- 3.1.17. Заява в паперовій формі складається українською мовою не менше ніж в двох примірниках та має бути підписана Клієнтом.
- 3.1.18. Банк на Сайті Банку оприлюднює час прийому Заяв клієнтів на купівлю/продаж/обмін безготівкової іноземної валюти, які виконуються впродовж операційного часу, за наявності пропозиції на валютному ринку та достатності в Банку документів для здійснення валютного нагляду. Заява з датою валютування, пізнішою, ніж дата самої Заяви, може бути подана протягом робочого дня складання Заяви.
- 3.1.19. Клієнт доручає Банку (уповноважує Банк) продати іноземну валюту, придбану Банком за Заявою Клієнта, на міжбанківському валютному ринку України, якщо куплена іноземна валюта не буде перерахована за призначенням, вказаним у Заяві, у визначений Законодавством строк у встановленому порядку.
- 3.1.20. Клієнт доручає Банку (уповноважує Банк) утримувати комісійну винагороду за надання послуг з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/банківських металів або надає згоду Банку ініціювати платіжну операцію та провести дебетовий переказ коштів на суму комісійної винагороди з Рахунку Клієнта в Банку, відповідно до умов Заяви та згідно з Тарифами. Комісія підлягає сплаті в гривнях.
- 3.1.21. Клієнт має право самостійно визначити в Заяві курс проведення Операції з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти. Така Заява приймається Банком без зобов'язань щодо виконання. Така Операція проводиться Банком на міжбанківському валютному ринку України за наявністю відповідної пропозиції на ньому, або операція з купівлі/продажу/обміну здійснюється самим Банком, якщо заявлений курс задовольняє Банк.
- 3.1.22. Якщо Клієнт визначає в Заяві Курс проведення операції «за курсом Банку», Банк виконує Заяви за ринковим курсом.
- 3.1.23. Банк надає Клієнту інформацію про суму купленої або проданої іноземної валюти або масу куплених або проданих банківських металів у тройських унціях, курс, за яким іноземна валюта або банківські метали були куплені або продані на міжбанківському валютному ринку України, суму всіх витрат, яку сплатив Клієнт за проведення цих операцій у виписках по Рахунках Клієнта, які надаються в порядку та з періодичністю згідно з Правилами. Клієнт може самостійно сформувати виписки у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 в будь-який час.
- 3.1.24. У випадку, якщо в результаті аналізу поданих Клієнтом документів для купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/банківського металу, Банк не зможе дійти висновку, що операція Клієнта не носить ризиковий характер, або Банк не отримує відомостей, достатніх для встановлення учасників операції, суті та мети здійснюваної операції, або у випадку, якщо операція Клієнта має ознаки операції, що підлягає фінансовому моніторингу, або видання будь-яких заборон з боку уповноваженого державного органу/установи, що обмежує проведення замовленої операції з іноземною валютою/банківським металом, Банк має право відмовитись від виконання Заяви. Про відмову без виконання Заяви Банк повідомляє Клієнта по Фінансовому номеру телефону

негайно з поясненням причин або шляхом направлення PUSH-повідомлення у мобільному застосунку Smart Bank 3/4. На звернення Клієнта Банк надає письмове повідомлення про відмову від виконання Заяви з поясненням причин. Таке повідомлення надсилається узгодженим каналом зв'язку – по електронній пошті у строки, визначені законодавством для розгляду звернень.

3.1.25. До моменту, коли Банк здійснив купівлю/продаж/обмін валюти або банківських металів за Заявою Клієнта, Клієнт має право відкликати з Банку Заяву про купівлю, продаж або обмін іноземної валюти або банківських металів у повній сумі шляхом подання до 11-00 дня торгів на міжбанківському валютному ринку України листа про відкликання, складеного в довільній формі, підписаного Клієнтом. Такий лист має бути наданий безпосередньо уповноваженому працівнику Банку, що робить відмітку на примірнику Клієнта про прийняття листа. Заява може бути відкликана також шляхом звернення до Клієнтської підтримки. Заява, подана засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4, не може бути відкликана після введення і підтвердження Клієнтом OTP-пароллю (пароллю-підпису) в застосунку.

### **3.2. Банк має право:**

3.2.1. Використовувати кошти на Рахунках, гарантуючи право Клієнта безперешкодно ними розпоряджатись відповідно до законодавства.

3.2.2. Отримувати плату (винагороду) за послуги, що надаються Клієнту.

3.2.3. У разі оформлення/ подання Клієнтом платіжної інструкції з порушенням законодавства, вимог щодо заповнення обов'язкових реквізитів або в інших випадках, визначених цими Правилами, мотивовано з посиланням на підстави, передбачені законодавством, відмовити в прийнятті її до виконання. Про відмову без виконання платіжної інструкції Банк повідомляє Клієнта по Фінансовому номеру телефону негайно з поясненням причин, а також повертає платіжну інструкцію в порядку, встановленому у нормативно-правовому акті Національного банку України з питань безготівкових розрахунків, а також у розділі 4 цих Правил.

3.2.4. Запитувати та отримувати від Клієнта підтвердні документи щодо фінансової операції, які необхідні для виконання Банком функцій суб'єкта первинного фінансового моніторингу або агента валютного нагляду.

3.2.5. Відмовити Клієнту в обслуговуванні Рахунку, проведенні підозрілих фінансових операцій у випадках, визначених законодавством України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.2.6. Без попереднього повідомлення Клієнта зупинити здійснення фінансової операції Клієнта, якщо вона є підозрілою, на строк, встановлений ст. 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

3.2.7. Під час зарахування коштів на Рахунок Клієнта-отримувача в разі невідповідності номера Рахунку та/або коду отримувача, зупинити проведення платіжної операції на строк до чотирьох робочих днів (у які враховується день зарахування коштів на рахунок до з'ясування) та зарахувати кошти на рахунок до з'ясування для встановлення належного отримувача. Банк має право не уточнювати номера рахунку та/або коду отримувача, і при цьому він зобов'язаний повернути кошти надавачу платіжних послуг платника не пізніше наступного робочого дня після їх надходження із зазначенням причини повернення.

3.2.8. Здійснювати примусове списання Коштів з Рахунку на підставі встановлених документів відповідно до правил платіжної системи з урахуванням вимог Закону України «Про платіжні послуги».

3.2.9. На підставах та в порядку, встановленому в Розділі 9 Правил, або за окремою письмовою домовленістю з Клієнтом, самостійно здійснювати договірне списання (дебетовий переказ) Коштів з Рахунку.

3.2.10. Виконувати рішення уповноваженого державного органу (посадової особи) щодо обмеження прав Клієнта розпоряджатися Рахунком та коштами на ньому у випадках та в порядку, передбачених законодавством.

3.2.11. В залежності від кон'юнктури ринку банківських послуг, Банк має право змінювати тарифи на послуги, що надаються Клієнту згідно з Правилами. Про зміну Тарифів Банк повідомляє Клієнта у спосіб, встановлений Договором. Порядок внесення змін та введення в дію нових тарифів встановлений в Розділі 10 Правил.

3.2.12. Призупиняти обслуговування Клієнта за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у випадках та на підставах, визначених у Розділі 6 Правил.

3.2.13. У разі невиконання Клієнтом зобов'язань щодо оплати послуг Банку, наявності іншої заборгованості Клієнта перед Банком, у т.ч. з погашення процентів за користування овердрафтом або погашення заборгованості за овердрафтом, у т.ч. несанкціонованим (недозволенним, технічним), погашення заборгованості за кредитом, тощо - Банк має право за допомогою доступних засобів зв'язку (дзвінки на відомі Банку номери телефонів Клієнта, електронна пошта, звичайна пошта, SMS-повідомлення тощо) повідомляти Клієнта про наявність та суми його заборгованості перед Банком, що підлягають погашенню.

3.2.14. Відмовити Клієнту у видачі готівки у випадку перевищення денного ліміту (якщо такий ліміт встановлений нормативними обмеженнями, цими Правилами, Тарифами). Відмовити Клієнту в видачі БМ з фізичною поставкою, в разі неподання ним заявки на отримання БМ з фізичною поставкою за три операційних дні до дня проведення операції, або в разі, коли БМ зараховувались на Рахунок без фізичної поставки.

3.2.15. Надіслати повідомлення про відкриття/закриття/зміну/стан рахунків Клієнта за Договором до контролюючого органу, в разі, коли у Банку наявна інформація про те, що подання такої інформації вимагається Податковим кодексом України.

3.2.16. Проводити заходи належної перевірки Клієнта, у тому числі спрощені та посилені заходи, здійснювати актуалізацію даних про Клієнта, проводити моніторинг ділових відносин та фінансових операцій Клієнта, і з цією метою запитувати та отримувати від Клієнта та уповноважених державних органів додаткові документи та відомості. Банк зобов'язаний виявляти факт належності Клієнта або Довіреної особи Клієнта до політично значущих осіб, членів їх сімей або пов'язаних з ними осіб, під час здійснення належної перевірки, а також з'ясовувати те, чи є вони кінцевими бенефіціарними власниками або керівниками юридичних осіб, вживати заходів для з'ясування джерел статків (багатства) та джерел коштів, з якими пов'язані ділові відносини чи операції з такими особами на підставі отриманих від них документів та/або інформації з інших джерел.

3.2.17. За згодою та за ініціативою Клієнта, або особи, що має намір стати Клієнтом Банку, отримувати електронну копію ідентифікаційного документу Клієнта через Портал Дія.

3.2.18. Як абонент-ідентифікатор системи BankID НБУ, за згодою та за ініціативою Клієнта передавати ідентифікаційні та персональні дані Клієнта, а також інформацію щодо наявності у Клієнта Рахунку в Банку, абонентам-надавачам послуг/абонентам-надавачам послуг зі спеціальним статусом в системі BankID НБУ. Надання послуги електронної ідентифікації у системі BankID НБУ здійснюється згідно з розділом 11 цих Правил.

3.2.19. Розкривати інформацію, що містить банківську таємницю, в порядку та на умовах, визначених законодавством.

3.2.20. Надавати Клієнту довідки, виписки та інші документи, які не є договорами, у електронному вигляді, підписані шляхом використання електронного підпису (в т.ч. кваліфікованого електронного підпису) або іншого аналогу власноручного підпису уповноваженого представника Банку. Такі електронні документи мають статус оригіналу та мають юридичну силу.

3.2.21. Відмовитись від надання послуги або проведення фінансової операції у разі відмови Клієнта від ознайомлення зі змістом Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб та підтвердження її одержання та/або ненадання Клієнтом необхідної інформації, у

тому числі документів, передбачених законодавством, нормативно-правовими актами Національного банку України та цими Правилами.

3.2.22. Встановлювати обмеження щодо кількості та суми миттєвих кредитових переказів, що може ініціювати Клієнт протягом доби. Встановлювати обмеження щодо призначення переказу, що не приймається до виконання як миттєвий кредитовий переказ.

3.2.23. Відмовити в виконанні миттєвого кредитового переказу, якщо він порушує встановлені ліміти та обмеження щодо призначення платежу.

3.2.24. Встановлювати ліміти на проведення операцій по Рахунках з метою забезпечення належного управління ризиками до моменту надання Клієнтом Банку документального підтвердження/обґрунтування можливості проведення операцій. Ліміти на проведення операцій, встановлені Законодавством, зміні не підлягають.

3.2.25. Реалізовувати інші права, визначені Правилами, Договором та законодавством.

### **3.3. Банк під час виконання функцій суб'єкта фінансового моніторингу зобов'язаний:**

3.3.1. відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/ відмовити Клієнту у відкритті Рахунка (обслуговуванні), у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття Рахунка або відмовитися від проведення фінансової операції у випадках, передбачених статтею 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», відмовитися від проведення переказу коштів в разі відсутності даних, передбачених статтею 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (п.п. 1.12 – 1.13 цих Правил);

3.3.2. без попереднього повідомлення Клієнта зупинити проведення фінансової операції у разі виникнення підозри, що вона містить ознаки вчинення кримінального правопорушення, визначеного Кримінальним кодексом України, на строк, встановлений ст. 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;

3.3.3. призупинити проведення фінансової(-их) операції(-й) Клієнта у разі збігу даних учасника фінансової операції з даними особи, яку включено до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції. При цьому Банк забезпечує вжиття заходів для підтвердження/спростування виявленого збігу до проведення фінансової операції. Призупинення фінансових операцій здійснюється на строк та у порядку, передбаченому чинним законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України. Проте, таке призупинення не є підставою для виникнення цивільно-правової відповідальності Банку за порушення умов відповідних правочинів;

3.3.4. негайно, без попереднього повідомлення Клієнта, заморозити активи, пов'язані з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням. У разі такого замороження активів, Банк проводить прибуткові операції Клієнта, і негайно заморожує активи, отримані в результаті проведення такої фінансової операції. Замороження активів Клієнта здійснюється на строк та у порядку, передбаченому чинним законодавством України. Банк повідомляє Клієнту у письмовій формі про замороження його активів та активів за заблокованою фінансовою операцією (учасником якої є така особа) у відповідь на отриманий від нього письмовий запит. Проте, таке замороження активів Клієнта не є підставою для виникнення цивільно-правової відповідальності Банку за порушення умов відповідних правочинів;

3.3.5. здійснити розмороження активів Клієнта, що були заморожені Банком відповідно до п. 3.3.4., у строки та у випадках, визначених статтею 22 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

### **3.4. Клієнт має право:**

- 3.4.1. Самостійно розпоряджатися Коштами на Рахунках з дотриманням режиму функціонування відповідного Рахунку, законодавства, та цих Правил.
- 3.4.2. Вимагати своєчасного і повного виконання Банком платіжних інструкцій Клієнта та надання інших послуг, обумовлених цими Правилами та Договором. Ініціювати виконання миттєвого кредитового переказу з дотриманням обмежень, встановлених Законодавством чи Банком.
- 3.4.3. Використовувати мобільний застосунок Smart Bank 3/4 для ініціювання платіжних операцій, проведенні інформаційних операцій.
- 3.4.4. Подавати платіжні інструкції із зазначенням в них дати валютування, яка не може бути пізніше 10 календарних днів після складання платіжної інструкції.
- 3.4.5. Отримувати інформацію про операції по Рахунку в порядку, встановленому Правилами.
- 3.4.6. Відкликати згоду на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) у будь-який час, крім миттєвого кредитового переказу, платіжних операцій, що здійснюються для виконання платником грошових зобов'язань перед Банком/ надавачем платіжних послуг платника, але не пізніше моменту безвідкличності платіжної інструкції, що настає після списання Банком коштів з Рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції. Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.
- 3.4.7. Здійснювати відкликання згоди на виконання платіжної операції в порядку та на умовах, передбачених р. 4 цих Правил, а саме: шляхом надання розпорядження про відкликання платіжної інструкції (якщо платіжна операція ініційована Клієнтом) або шляхом надання розпорядження про відкликання дебетового переказу (якщо платіжна операція ініційована Банком у порядку договірного списання за згодою Клієнта, наданою цими Правилами або іншим договором, за умови одержання згоди отримувача на відкликання).
- 3.4.8. Надавати право розпорядження Рахунком іншій особі на підставі довіреності. Така довіреність підлягає засвідченню або нотаріально, а у випадках, визначених законодавством України, - іншими уповноваженими на це особами, або уповноваженим працівником Банку (у встановленому в Банку порядку). Право розпорядження Картковим рахунком Клієнт може надати третій особі шляхом замовлення Клієнтом та випуску Банком Додаткової Картки, така довірена особа є Держателем. Довірена особа набуває прав розпорядження Рахунком після її ідентифікації та верифікації Банком. Межі повноважень Довіреної особи визначаються наданою їй довіреністю, а для Карткового рахунку – лімітами, встановленими за ініціативою Клієнта по Картковому рахунку. Довірена особа має дотримуватись режиму використання Рахунку, при цьому Клієнт несе відповідальність за дії такої Довіреної особи.
- 3.4.9. Клієнт має право в порядку, передбаченому законодавством, зробити розпорядження Банку щодо коштів/БМ на Рахунку у випадку своєї смерті (далі за текстом — Розпорядження), вказавши при цьому особу, якій кошти/БМ з Рахунку мають бути видані, з урахуванням наступного:
  - 3.4.9.1. Розпорядження може бути складене Клієнтом у будь-який момент дії Договору за встановленою Банком формою та містити дату складання (підписання). Розпорядження складається в приміщенні Банку, засвідчується підписом уповноваженого працівника Банку та зберігається в Банку;
  - 3.4.9.2. дія Розпорядження може бути повністю або частково скасована заповітом, що складений після того, як було зроблене Розпорядження, якщо в заповіті змінено особу, до якої має перейти право на кошти/БМ Клієнта на Рахунку, або якщо заповіт стосується всього майна спадкодавця-Клієнта;
  - 3.4.9.3. незалежно від того, чи здійснюється успадкування вкладу згідно із законом, заповітом або Розпорядженням, Банк здійснює виплату вкладу (частини вкладу)

спадкоємцю Клієнта на підставі відповідного свідоцтва про право на спадщину або дозволу нотаріуса на одержання спадкоємцем частини вкладу спадкодавця, або за рішенням суду.

3.4.10. Звернутись до Банку з клопотанням про надання Клієнту послуг, що не визначені цими Правилами.

3.4.11. Отримувати інформацію про виконання платіжної операції платником чи отримувачем якої є Клієнт, засобами СЕП та про універсальний унікальний ідентифікатор цієї платіжної операції з метою можливості відстеження етапів виконання такої платіжної операції.

3.4.12. Доручити Банку з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4 передати свої ідентифікаційні дані та інші персональні дані із використанням Системи BankID НБУ абоненту-надавачу послуг/абоненту-надавачу послуг зі спеціальним статусом.

3.4.13. Вимагати від Банку призупинення надання Клієнту послуг електронної ідентифікації Системи BankID НБУ.

3.4.14. Отримувати від Банку актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладання Договору, так і під час дії Договору, про умови відкриття і обслуговування поточних рахунків, типові договори, Тарифи.

3.4.15. Звертатися до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб зі скаргою про порушення своїх прав та законних інтересів щодо функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб.

3.4.16. Звертатися до Національного банку України, який є уповноваженим державним органом з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

3.4.17. Звертатися до Банку з питань виконання Сторонами умов Договору. Рекомендації щодо порядку подання звернень оприлюднені на Сайті Банку за посиланням: Головна/Безпека обслуговування/Захист прав споживачів.

3.4.18. Реалізовувати інші права, визначені Правилами, Договором та законодавством.

### **3.5. Банк бере на себе зобов'язання:**

3.5.1. Відкрити Клієнту Рахунки за умови надання Клієнтом Анкети-заяви, документів для його ідентифікації, верифікації та проведення інших заходів належної перевірки, передбачених законодавством та внутрішньобанківськими правилами, та підписання Договору.

3.5.2. Приймати та зараховувати на Рахунок Кошти, що надходять Клієнту, виконувати розпорядження Клієнта про перерахування та видачу відповідних сум з Рахунку, проведення операцій по Рахунку з дотриманням вимог законодавства. Банк не несе відповідальності за відмову в виконанні фінансової операції Клієнта (або на користь Клієнта) у випадках, передбачених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, або в разі відсутності у Банку підтвердних документів щодо такої операції, що необхідні для належного виконання Банком функцій валютного нагляду.

3.5.3. Отримувати згоду Клієнта-платника в порядку, передбаченому цими Правилами, на виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених ст. 42 Закону України «Про платіжні послуги».

3.5.4. Належним чином виконувати Правила.

3.5.5. Виконувати платіжні інструкції Клієнта за Рахунками (в тому числі надані за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4) відповідно до черговості їх надходження (крім випадків, установлених законодавством) в межах залишків коштів (доступної суми по Картковому рахунку), що існували на момент надходження платіжної інструкції. Банк має право виконувати платіжні інструкції Клієнта з урахуванням сум, що надходять на його Рахунок протягом Операційного дня (поточні надходження) або за рахунок наданого

Клієнту кредиту, якщо ці умови визначено у відповідному договорі про надання споживчого кредиту у формі овердрафт.

3.5.6. Виконувати платіжні інструкції Клієнта протягом Операційного дня, якщо вони надані в Банк в Операційний час, та найближчого робочого дня, якщо вони надані в післяопераційний час, якщо у Банку є достатні та необхідні документи для проведення переказу.

3.5.7. Інформувати Клієнта у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 про умови та порядок ініціювання миттєвого кредитового переказу.

3.5.8. Надати можливість Клієнту змінювати (в бік зменшення) ліміт суми коштів та кількість операцій, яка може бути надіслана Клієнтом з використанням миттєвого кредитового переказу у будь-який час до надання Клієнтом платіжної інструкції на виконання миттєвого кредитового переказу.

3.5.9. Платіжні інструкції Клієнта щодо переказу Коштів на рахунки, відкриті в Банку, надані (ініційовані) за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, виконуються Банком після ініціації переказу Клієнтом згідно з Розділом 6 Правил в день, який є активним для проведення операції в мобільному застосунку Smart Bank 3/4. Платіжні інструкції Клієнта щодо переказу Коштів на рахунки, що відкриті в інших надавачах платіжних послуг, надані (ініційовані) за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, виконуються Банком в день їх надходження, якщо вони надані (ініційовані) в Операційний час, та найближчого робочого дня Банку, якщо вони надані (ініційовані) в післяопераційний час.

3.5.10. Зобов'язання з переказу Коштів Банк здійснює за відсутності обмежень щодо розпорядження Коштами на Рахунок. Банк має право відмовити в проведенні операції по Рахунку, якщо така операція не відповідає режиму функціонування відповідного Рахунку, або в інших випадках, встановлених законодавством.

3.5.11. Перед ініціюванням Клієнтом платіжної операції та після ініціювання платіжної інструкції надавати Клієнту інформацію, передбачену статтею 31 Закону України «Про платіжні послуги», у порядку та у спосіб, передбачений у розділі 4 цих Правил.

3.5.12. Після виконання платіжної операції надавати Клієнту інформацію про кожну виконану платіжну операцію за його Рахунком в обсязі, визначеному п.п. 4-5 статті 31 Закону України «Про платіжні послуги» у порядку та у спосіб, передбачений у розділі 4 цих Правил. Банк за запитом Клієнта надає один раз на місяць безоплатно в приміщенні Банку засвідчену Банком виписку у паперовій формі або надсилає на e-mail Клієнта виписку в електронній формі про стан Рахунку та про операції, проведені за Рахунком за такий місяць. Також виписка за Рахунком може бути безоплатно сформована Клієнтом засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Клієнт має право за запитом отримувати в Банку виписку за Рахунком у паперовій формі частіше, ніж раз на місяць, за плату згідно з Тарифами.

3.5.13. Фіксувати в операційно-обліковій системі Банку дату і час надходження платіжної інструкції, прийняття її до виконання (або відмови в її прийнятті), виконання платіжної інструкції, час отримання згоди Клієнта на виконання платіжної операції з Рахунку (пов'язаних між собою платіжних операцій), а також розпорядження Клієнта про відкликання згоди на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій).

3.5.14. У разі виконання Банком помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених законодавством строків, на запит Клієнта невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної в Банку інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати.

3.5.15. Здійснювати касове обслуговування Клієнта: приймати та зараховувати готівкові кошти на Рахунки у відповідних валютах, приймати готівкові кошти для здійснення переказів безпосередньо на рахунки отримувачів, видавати готівкові кошти з Рахунку,

обмінювати зношені купюри, проводити дослідження сумнівних купюр та визначення платіжності купюр готівкових коштів (в тому числі в іноземній валюті).

Банк не здійснює операції з монетами іноземних валют, якщо інше не визначено переліком касових операцій, розміщеним в касі Банку (Відділення Банку).

3.5.16. Зараховувати БМ на Рахунок з фізичною поставкою через касу Банку у випадку, якщо відповідна послуга визначена Банком як така, що проводиться в касі Банку, та інформацію про яку розміщено в касовому вузлі Банку.

3.5.17. Здійснювати купівлю/продаж/обмін іноземної валюти у випадках та у порядку, передбачених законодавством, на підставі відповідних заяв Клієнта, поданих згідно з цими Правилами. Заява виконується Банком у визначений Клієнтом строк за умови наявності на момент виконання на поточному Рахунку коштів, необхідних для здійснення Операції, в тому числі для сплати винагороди Банку та/або сплати інших платежів відповідно до вимог законодавства (у разі необхідності).

Здійснювати купівлю/продаж/обмін іноземної валюти при проведенні операцій по Картковому рахунку з урахуванням особливостей, встановлених в Розділі 8 Правил.

3.5.18. Надавати на вимогу Клієнта засвідчену Банком виписку про стан Рахунку та про операції, проведені по Рахунку, дублікати, додаткові примірники виписок та розрахункових документів, довідки про проведені операції по Рахунках та інші довідки. Такі документи в паперовій формі надаються у приміщенні Відділення Банку при особистому зверненні Клієнта за умови їх оплати згідно з Тарифами (якщо відповідна виписка тарифікується).

3.5.19. Надавати за зверненням Клієнта у приміщенні Банку засвідчену Банком паперову копію платіжної інструкції в електронній формі, на підставі якої був ініційований Клієнтом переказ Коштів за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, та виконаний Банком, протягом 5 років з дня проведення операції.

3.5.20. Забезпечити збереження та запобігти незаконному розголошенню банківської таємниці щодо Клієнта та цього Договору. Без згоди Клієнта відомості, що становлять банківську таємницю, розкриваються виключно у випадках, передбачених законодавством.

3.5.21. Виконувати платіжні інструкції стягувачів на примусове списання коштів з Рахунку без згоди Клієнта на підставі виконавчого документа або на підставі рішення суду, що набрало законної сили, або рішення керівника органу стягнення (його заступника або уповноваженої особи) відповідно до Податкового кодексу України. Банк не пізніше наступного робочого дня усно по телефону повідомляє Клієнта про надходження платіжної інструкції стягувача на примусове списання Коштів з Рахунку.

3.5.22. Виконання будь-яких зобов'язань Банку перед Клієнтом за Правилами (крім зобов'язання зі збереження банківської таємниці та іншої інформації з обмеженим доступом) та надання банківських послуг, може бути безумовно зупинене Банком у будь-який момент в разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком, в тому числі з оплати послуг, термін оплати яких настав та/або якщо після проведення операції на відповідному Рахунку не залишиться достатньо коштів для оплати послуг Банку і при цьому Клієнт не оплатить послуги Банку готівковими коштами через касу Банку. Перелік послуг, їх вартість, терміни оплати визначаються в Тарифах Банку.

***Після надходження до Банку оплати за надані послуги, обслуговування Клієнта відновлюється.***

3.5.23. У випадках, визначених податковим законодавством України або окремим письмовим договором з Клієнтом, виконувати функції податкового агента Клієнта та самостійно нараховувати, утримувати та перераховувати до бюджету за рахунок Клієнта суми відповідного податку (збору, внеску) під час здійснення операцій за Рахунком, що підлягають оподаткуванню.

3.5.24. Перевірити наявність інформації про внесення Клієнта до Єдиного реєстру боржників. Банк зобов'язаний у встановленому законодавством України порядку повідомити орган державної виконавчої служби або приватного виконавця про

відкриття/закриття рахунку Клієнта, внесеного до Єдиного реєстру боржників у день відкриття/закриття Рахунку.

3.5.25. Надавати Клієнту на його вимогу актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладання Договору, так і під час дії Договору.

3.5.26. В порядку та на умовах, передбачених цими Правилами, надавати Клієнту Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб для ознайомлення.

3.5.27. Призупинити надання послуг електронної ідентифікації Системи BankID НБУ у випадках, визначених цими Правилами (розділ 11) та Законодавством.

3.5.28. Виконувати інші зобов'язання, визначені Правилами, Договором та законодавством.

### **3.6. Клієнт бере на себе зобов'язання:**

3.6.1. Виконувати Правила, умови Договору, вимоги законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, здійснення платіжних операцій, валютного законодавства тощо, надавати документи, необхідні для його ідентифікації, верифікації, проведення інших заходів належної перевірки. Крім документів, надавати пояснення, обґрунтування економічної доцільності проведення операції на вимогу Банку.

3.6.2. У порядку та у спосіб, що встановлені розділом 4 цих Правил, надавати згоду на виконання Банком платіжних операцій (крім тих, які відповідно до законодавства не потребують надання згоди платником на їх виконання).

3.6.3. Не пізніше наступного робочого дня з дати, коли Клієнт отримав або мав отримати Виписку з Рахунку, повідомляти Банк про всі помічені неточності або помилки у Виписці з Рахунку та інших документах, або про невизнання (не підтвердження) підсумкового сальдо за Рахунком, або у разі надходження на його Рахунок помилково зарахованих (неналежних йому) сум. У разі, коли таке повідомлення не здійснено Клієнтом, виписки вважаються ним підтвердженими.

3.6.4. При зарахуванні на Рахунок Клієнта Коштів (в тому числі банківських металів), що йому не належать, протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення від надавача платіжних послуг платника про виконання помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів (БМ), зараховану на його Рахунок внаслідок цієї операції, на користь такого надавача платіжних послуг.

3.6.5. У разі виконання з Рахунку Клієнта неналежної або неакцептованої платіжної операції, негайно після того, як така інформація стала відома Клієнту, повідомити про це Банк у порядку, встановленому цими Правилами.

3.6.6. Своєчасно та в повному обсязі здійснювати оплату за виконані операції по Рахунку та надані Банком послуги за Договором та/або на підставі Правил. За відсутності коштів на Рахунку, необхідних для оплати наданих Банком послуг, своєчасно поповнювати Рахунок або здійснювати оплату послуг готівковими коштами через касу Банку або іншим узгодженим з Банком шляхом.

3.6.7. Компенсувати Банку вартість додаткових витрат, понесених Банком при наданні ним послуг за дорученням Клієнта, не передбачених Правилами та Договором, на підставі рахунків Банку.

3.6.8. Відстежувати повідомлення Банку, отримані на узгоджений в Договорі з Банком канал комунікації, про зміну умов обслуговування Клієнта (Розділ 10 Правил), та самостійно ознайомлюватись на Сайті Банку з оприлюдненою інформацією про зміну Правил, Тарифів.

3.6.9. Надавати Банку достовірну інформацію щодо себе, в тому числі дотримуватись вимог інформування Банку, встановлених в Розділі 10 Правил.

3.6.10. Щорічно, не пізніше 31 січня протягом строку дії Договору звертатися до Банку за Випискою по Рахунку станом на 01 січня поточного року, та в той же термін надавати Банку

письмове підтвердження залишку коштів на Рахунку станом на 01 січня. У разі ненадання такого підтвердження, Банк буде вважати залишок коштів на Рахунку підтвердженим.

3.6.11. Виконувати інші зобов'язання, визначені Правилами, Договором та законодавством України.

3.6.12. Не рідше, ніж один раз на рік ознайомлюватися з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (в тому числі на Сайті Банку).

#### **РОЗДІЛ 4. ТАРИФИ ТА ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ І РОЗРАХУНКІВ, ОБМЕЖЕННЯ ОПЕРАЦІЙ**

4.1. Надання послуг Клієнту згідно з Правилами та Договором здійснюється Банком за плату, що встановлена Тарифами, затвердженими Банком, чинними на момент проведення відповідної операції. Тарифи оприлюднюються згідно з Розділом 10 Правил.

4.2. Послуги Банку оплачуються Клієнтом або третьою особою за дорученням Клієнта у безготівковій формі або готівкою через касу Банку. У разі, якщо вартість послуг не була оплачена Клієнтом одночасно з їх наданням, Клієнт надає згоду Банку в порядку та на умовах, визначених Розділом 9 цих Правил, здійснювати договірне списання (дебетовий переказ) вартості послуг з Рахунків Клієнта у Банку, відповідно до Тарифів, діючих на момент надання цих послуг. Договірне списання (дебетовий переказ) здійснюється в залежності від виду послуг – одночасно з їх наданням або щомісячно, в перший робочий (операційний) день місяця, наступного за розрахунковим, або в інший термін, відповідно до Тарифів та нормативно-правових актів НБУ. Оплата послуг Банку здійснюється у національній валюті України.

4.3. Клієнт зобов'язаний безумовно сплачувати всі платежі, передбачені Тарифами Банку (чинними на момент здійснення операції), Договором та цими Правилами, з дотриманням такої черговості:

суми заборгованості за Недозволим овердрафтом, після чого – суми нарахованих процентів за використання Недозволеного овердрафту;

прострочена до повернення сума дозволеного Овердрафту та прострочені проценти за користування дозволим Овердрафтом;

заборгованість за дозволим Овердрафтом кредиту та проценти за користування дозволим Овердрафтом;

сума щомісячної плати за банківське обслуговування, якщо така плата передбачена Тарифами Банку;

належа плати за послуги, що надаються Банком Клієнту;

суми пені, штрафів, неустойки (в тому числі згідно кредитного договору про встановлення ліміту дозволеного Овердрафту/при виникненні недозволеного Овердрафту).

4.4. Клієнт погоджується, що у випадку порушення ним умов Договору або Правил, зазначена в п. 4.3 цього Розділу 4 Правил черговість може бути змінена Банком на власний розсуд (крім черговості погашення заборгованості за договором про споживчий кредит, яка встановлена Законом України «Про споживче кредитування»). Банк надасть на запит Клієнта інформацію про застосовану черговість погашення боргу.

4.5. Банк приймає платіжні інструкції від Клієнта (Довіреної особи Клієнта за наявності доручення), якщо вони сформовані, підписані і доставлені в паперовій формі у відділення Банку, або сформовані, підписані і передані у електронній формі засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4, і виконує в день їх надходження (крім випадків, установлених законодавством) та відповідно до черговості їх надходження, якщо вони надані в Банк в Операційний час. Платіжні інструкції, надані Банку в післяопераційний час, виконуються протягом найближчого робочого дня Банку. Банк виконує платіжні інструкції Клієнта, якщо у Банку є достатні та необхідні документи для виконання переказу.

4.6. Вимоги до оформлення платіжних інструкцій (для ініціювання платежів по вільним реквізітам (по IBAN)) та касових документів встановлені у законодавстві та у цих Правилах. Платіжна інструкція (для ініціювання платежів по вільним реквізітам (по

IBAN)) має містити обов'язкові реквізити, визначені в додатку 1 до цих Правил. Форма і реквізити касових документів визначаються нормативно-правовим актом Національного банку України. Банк безоплатно надає Клієнту консультації з питань оформлення платіжних інструкцій.

4.6.1. Форма платіжної інструкції, що подається на паперових носіях, може бути довільною. Банк розміщує рекомендований зразок платіжної інструкції на Сайті Банку.

4.6.2. Форма та перелік реквізитів платіжної інструкції, що подається в електронному вигляді засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4, визначається вбудованими налаштуваннями мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та його функціональними можливостями. Сторони погодили, що на підставі інформації, отриманої від Клієнта в процесі його ідентифікації, в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 автоматично заповнюються реквізити Клієнта, що є платником: найменування, код платника, надавач платіжних послуг платника. Мобільний застосунок Smart Bank 3/4 дає можливість автоматичного заповнення реквізитів отримувача щодо окремих платежів. Використання можливостей мобільного застосунку Smart Bank 3/4 для формування таких платежів (наприклад, оплата комунальних послуг, послуг зв'язку тощо) свідчить про згоду Клієнта ініціювати платіжну операцію по вбудованим реквізитам.

4.7. Банк приймає до виконання надану Клієнтом платіжну інструкцію за умови, що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті.

4.8. Банк має право відмовити в прийнятті до виконання платіжної інструкції, якщо:

1) обов'язкові реквізити заповнено з порушенням вимог нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення безготівкових розрахунків, або з порушенням вимог щодо їх заповнення, установлених правилами платіжної системи / цими Правилами та внутрішніми документами Банку;

2) немає супровідних документів, надання яких разом із платіжною інструкцією передбачено законодавством України, нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення безготівкових розрахунків, або закінчився строк дії цих супровідних документів;

3) платіжну інструкцію подано до Банку з порушенням законодавства України або не може бути виконано відповідно до законодавства України.

4.9. Банк у разі відмови в прийнятті наданої Клієнтом платіжної інструкції негайно по Фінансовому номеру телефону повідомляє про це Клієнта із зазначенням причини відмови та посиланням на норми законодавства України (за наявності). При цьому на зворотному боці платіжної інструкції, поданої у паперовій формі, Банк робить напис про причину відмови у виконанні [з обов'язковим посиланням на норму законодавства України (за наявності), відповідно до якої платіжну інструкцію не може бути виконано, або/та пункт нормативно-правового акта Національного банку, який порушено] та зазначає дату її повернення (це засвідчується власноручним підписом уповноваженого працівника). Банк надає на вимогу Клієнта інформацію, пов'язану з невиконанням платіжної інструкції, оформленої в електронній формі, засобами дистанційної комунікації – електронною поштою або через мобільний застосунок Smart Bank 3/4.

4.10. Операційний час визначається Банком самостійно та застосовується до робочих днів у банківській системі, які зазвичай встановлені з понеділка по п'ятницю. На підставі розпорядчих актів Кабінету Міністрів України або НБУ робочі дні можуть бути перенесені, про що Банк повідомляє Клієнта шляхом розміщення відповідного оголошення у приміщенні Банку, а також за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (якщо Клієнт підключений до послуги). Операційний час з проведення операцій в іноземній валюті застосовується до робочих днів у банківській системі України з урахуванням робочих днів у країні – емітенті відповідної валюти (для платежів в євро – в країнах, де розташовані банки-кореспонденти Банку), та розраховується з моменту, коли Банк виконав процедури валютного нагляду.

4.11. Операційний час Банку оприлюднюється на Сайті Банку.

4.12. У передсвяткові дні Операційний час роботи з Клієнтом зменшується на 1 годину.

4.13. Касове обслуговування Клієнта проводиться у Операційний час роботи відповідної каси Банку, інформація про який розміщується на Сайті Банку та у приміщенні касового вузла/Відділення.

4.14. Порядок та строки виконання Банком платіжних операцій, у тому числі обмеження щодо виконання платіжних операцій з використанням конкретних платіжних інструментів, визначається законодавством, нормативно-правовими актами Національного банку України та цими Правилами. Виконання платіжних операцій у платіжній системі здійснюється відповідно до правил такої платіжної системи з урахуванням вимог законодавства.

4.15. Банк, у разі виконання платіжної операції Клієнта з переказу коштів на рахунки, відкриті в Банку, забезпечує зарахування суми коштів на рахунок протягом Операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію. Банк зобов'язаний забезпечити виконання платіжної операції з Рахунку Клієнта протягом Операційного дня, в який ним прийнято до виконання платіжну інструкцію, якщо рахунок отримувача відкрито в іншого надавача платіжних послуг.

4.16. Сторони погодили, що зобов'язання Банку щодо строків виконання платіжних операцій, встановлених в цих Правилах, безумовно продовжуються на період, необхідний Банку для виконання заходів, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, щодо Клієнта або фінансової операції Клієнта.

4.17. Строк виконання Банком платіжної операції спливає тоді, коли у Банку за встановленими правилами припиняються відповідні операції.

4.18. На виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених законодавством, Банк повинен отримати згоду Клієнта-платника. Сторони домовились, що згода Клієнта на виконання платіжної операції з його Рахунку вважається наданою:

у разі ініціювання Клієнтом платіжної операції – шляхом надання ним у приміщенні Відділення Банку платіжної інструкції, підписаної Клієнтом власноруч або надання ним платіжної інструкції у електронному вигляді засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4;

у разі ініціювання Банком платіжної операції з договірною списання (дебетового переказу) згода Клієнта вважається наданою одночасно з укладанням Договору про надання банківських послуг або іншого договору з Банком, що передбачає договірне списання;

у разі договірною списання (дебетового переказу) не на користь Банку – шляхом підписання Клієнтом відповідного документу про надання згоди на виконання дебетового переказу.

4.19. Якщо інші строки та умови не передбачені законодавством, Договором/Правилами та/або будь-яким іншим договором між Банком та Клієнтом, до моменту списання коштів з Рахунку Клієнта, відкритого у Банку, або до настання дати валютування платіжної інструкції Клієнт-платник має право відкликати свою згоду на виконання ініційованої ним платіжної операції (крім платіжних операцій, що здійснюються для виконання Клієнтом грошових зобов'язань перед Банком) шляхом подання до Банку відповідного розпорядження в довільній формі про відкликання платіжної інструкції. Платіжна інструкція може бути відкликана лише у повній сумі.

4.20. Якщо платіжна операція ініційована Клієнтом, Клієнт має право відкликати згоду на її виконання шляхом надання Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції у вигляді електронного або паперового документа. Якщо платіжна операція була ініційована Клієнтом з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4, розпорядження про відкликання платіжної інструкції подається Клієнтом з використанням застосунку або за телефоном Клієнтської підтримки. В разі подання Клієнтом платіжної

інструкції на паперових носіях, розпорядження про її відкликання надається Клієнтом у вигляді паперового документа, підписаного Клієнтом, до Відділення Банку, що здійснює обслуговування Клієнта.

4.21. У разі відкликання згоди на виконання платіжної операції така платіжна операція вважається неакцептованою. Банк не має права виконувати платіжну операцію, якщо платіжна інструкція відкликана.

4.22. У разі здійснення помилкових облікових записів за Рахунком, спричинених, зокрема, технічним збоєм або некоректними вхідними даними, а також в інших випадках, обумовлених правилами платіжної системи чи іншими вимогами, що застосовуються Банком або до Банку, Банк має право анулювати (скасувати) або іншим чином виправити такі помилкові записи, скоригувати суму залишку на Рахунку на суму такого запису або блокувати суму такого запису на Рахунку, навіть якщо такі дії призводять до виникнення Недозволеного овердрафту.

4.23. Перед ініціюванням платіжної операції з переказу Коштів Банк надає Клієнту на його усний запит інформацію в усній формі про: максимальний час виконання платіжної операції; комісії та інші збори, які має сплатити Клієнт та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції.

4.24. Після ініціювання платіжної інструкції Банк надає Клієнту інформацію про:

- дату і час отримання платіжної інструкції; дату і час прийняття до виконання Банком платіжної інструкції. Зазначена інформація надається Клієнту (залежно від способу здійснення платіжної операції) у касовому документі, платіжній інструкції (на паперових носіях), у відповідному інтерфейсі мобільного застосунку Smart Bank 3/4, або
- відмову Банку у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови).

4.25. Після виконання платіжної операції Банк надає Клієнту-платнику інформацію про:

- 1) відомості, які дають змогу Клієнту-платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 2) суму платіжної операції у валюті Рахунку та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісій та зборів, що утримані з Клієнта за виконання платіжної операції;
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо Клієнту надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування (у разі її зазначення).

Інформація надається Банком (залежно від способу здійснення платіжної операції) у касовому документі, виписці з Рахунку, яку Клієнт може отримати в Банку у паперовому вигляді або у електронному вигляді, у тому числі з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

4.26. Після виконання платіжної операції Банк надає Клієнту-отримувачу:

- 1) відомості, які дають змогу Клієнту-отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- 2) суму платіжної операції у валюті Рахунку та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Клієнта-отримувача за виконання платіжної операції;
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час зарахування коштів на Рахунок Клієнта.

Інформація надається Банком у виписці з Рахунку, яку Клієнт може отримати в Банку у паперовому вигляді або у електронному вигляді, у тому числі з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Інформація про платіжну операцію з готівкою надається Клієнту у касовому документі.

4.27. Банк має право змінювати Тарифи, повідомляючи про це Клієнта в порядку, встановленому у розділі 10 цих Правил. Клієнт зобов'язується відстежувати повідомлення Банку та самостійно ознайомлюватись зі змінами до Тарифів на Сайті Банку. В разі незгоди з запропонованими Тарифами, Клієнт має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни до Тарифів, подати в Банк заяву в довільній формі і вимагати розірвання Договору та закриття Рахунків без стягнення Банком додаткової плати. Відсутність заяви про закриття Рахунку (Рахунків), поданої до Банку до набуття чинності зміненими Тарифами, свідчить про згоду Клієнта з такими зміненими Тарифами.

4.28. В разі запровадження Банком плати за надання послуги з передачі даних Клієнта за його ініціативою по системі BankID НБУ, Банк повинен ознайомити Клієнта з розміром плати до одержання послуги та отримати згоду від Клієнта на використання послуги на оплатних умовах.

4.29. В разі оголошення Банком Тарифних пакетів, умови яких є прийнятними для Клієнта, та Клієнт згідно з пропозицією Банку щодо цільової групи клієнтів відповідає такій цільовій групі, Сторони мають право погодити переведення Клієнта на обслуговування за таким Тарифним пакетом, про що Клієнт подає заяву за формою, встановленою Банком, в тому числі подану засобами мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Згода Банку на обслуговування Клієнта за окремим Тарифним пакетом висловлюється шляхом акцепту заяви Клієнта/направлення PUSH-повідомлення із зазначенням дати, з якої Тарифний пакет застосовується.

4.30. За користування коштами на Рахунку (крім Депозитного рахунку) Банк проводить нарахування та виплату процентів на залишок коштів за ставкою для вкладів «на вимогу», визначеною чинними на момент нарахування процентів Тарифами Банку. Якщо Тарифами (Тарифним пакетом, за яким обслуговується Клієнт) передбачено нарахування іншої ставки, ніж «на вимогу», Сторони керуються умовами таких Тарифів.

Проценти:

нараховуються щомісячно в останній робочий день поточного місяця або в день закриття Рахунку згідно з Обліковою політикою Банку;

перераховуються в перший робочий день місяця, наступного за поточним.

4.31. У випадках, встановлених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Банк зобов'язаний або має право відмовитись виконувати фінансові операції Клієнта, в тому числі шляхом зупинення видаткових операцій по Рахунку.

4.32. Банк зупиняє видаткові операції за Рахунком Клієнта в разі накладення на Кошти арешту відповідно до Законодавства. Зупинення видаткових операцій здійснюється в межах суми, на яку накладено арешт, крім випадків, коли арешт накладено без установлення такої суми. Якщо на Рахунку не має Коштів або недостатньо Коштів для виконання документа про арешт Коштів, то Банк арештовує всі надходження на Рахунок Клієнта до забезпечення суми коштів, що зазначена в документі про арешт коштів, або до отримання передбачених законодавством України документів про зняття арешту з коштів.

4.33. Банк без попереднього повідомлення Клієнта зупиняє фінансові операції за Рахунком Клієнта у випадках, передбачених ст. 23 Закону України «Про запобігання та протидію з легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», та здійснює замороження активів, що пов'язані з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням, передбачених законом.

4.34. Банк виконує блокування активів Клієнта в разі застосування відповідних обмежувальних санкцій відповідно до Закону України «Про санкції».

4.35. Банк обмежує права Клієнта щодо розпорядження Рахунком на підставах, встановлених законодавством та/або договором.

4.36. Банк відновлює видаткові операції за Рахунком, зупинені (обмежені) відповідно до цих Правил в порядку, визначеному законодавством та внутрішніми правилами Банку, не раніше, ніж Банком отримані, вивчені та відповідно до внутрішньої процедури Банку прийняті до виконання належним чином оформлені документи, що є підставою для відновлення операцій по Рахунку.

4.37. Якщо Клієнт надав Банку платіжну інструкцію про здійснення платіжної операції з датою валютування у майбутньому, Банк до настання дати валютування обліковує суму Коштів за цією платіжною операцією на рахунку в Банку. Банк зобов'язаний забезпечити перерахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом Операційного дня в зазначену в платіжній інструкції дату валютування. У разі отримання Банком до кінця Операційного часу, що передуює даті валютування, розпорядження від Клієнта про відкликання платіжної інструкції, Банк повертає Кошти Клієнту-платнику.

4.38. Банк має право припинити надання послуги з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4 в разі наявності заборгованості Клієнта з оплати послуг Банку.

## РОЗДІЛ 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. За невиконання або неналежне виконання вимог законодавства, умов цих Правил та/або Договору, укладеного між Банком та Клієнтом відповідно до цих Правил, Сторони несуть відповідальність, передбачену законодавством, Правилами та відповідним договором, укладеним між Банком та Клієнтом.

5.2. Банк несе відповідальність за незаконне розголошення банківської таємниці щодо Клієнта, інші порушення умов щодо конфіденційності. Клієнт несе відповідальність за незаконне розголошення інформації, яка становить банківську таємницю, про організацію та здійснення охорони Банку та осіб, які перебувають у приміщеннях Банку, про організацію та здійснення інкасації коштів та/або перевезення валютних цінностей, інші порушення Політики інформаційної безпеки Банку.

**5.3. Відповідальність Банку перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій** встановлена законодавством України, цими Правилами та умовами Договору.

5.4. В разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених Законом України «Про платіжні послуги» або цими Правилами, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,01 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

5.5. У разі виконання помилкової або неакцептованої платіжної операції Банк несе відповідальність, передбачену ст. 86 Закону України «Про платіжні послуги».

5.6. У разі виконання помилкової платіжної операції з Рахунку Клієнта - неналежного платника Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта - неналежного платника (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Рахунок Клієнта - неналежного платника та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок неналежного платника. Банк зобов'язаний також відшкодувати Клієнту - неналежному платнику суму утриманої / сплаченої неналежним платником комісію за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісії).

5.7. У разі виконання неакцептованої платіжної операції з Рахунку Клієнта Банк зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на Рахунок Клієнта, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з Рахунку Клієнта коштів за

неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок. Банк зобов'язаний також відшкодувати Клієнту суму утриманої / сплаченої таким Клієнтом комісії за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісії).

5.8. Якщо всупереч наданого Клієнтом розпорядження про відкликання платіжної інструкції, що відповідає цим Правилам та законодавству, суму платіжної операції списано Банком з Рахунку Клієнта та переказано отримувачу, Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Рахунок Клієнта та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з Рахунку коштів за платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок Клієнта.

5.9. Клієнт-платник має право вимагати від Банку відшкодування коштів за неналежною платіжною операцією, за умови, що він повідомив про неї Банк протягом 90 календарних днів з дати списання коштів за такою операцією з його Рахунку. Зазначений у цьому пункті строк не застосовується, якщо Банк не дотримався передбаченого законодавством та цими Правилами обов'язку щодо інформування Клієнта про виконані платіжні операції.

5.10. Банк після виявлення помилки зобов'язаний негайно повідомити неналежного отримувача (Клієнта) про виконання помилкової платіжної операції і про необхідність ініціювання ним платіжної операції на еквівалентну суму коштів Банку протягом трьох робочих днів з дня надходження такого повідомлення. У разі порушення неналежним отримувачем триденного строку Банк має право вимагати від неналежного отримувача сплати пені в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день від дати завершення помилкової платіжної операції до дня повернення коштів на Рахунок платника, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції. Клієнт доручає Банку ініціювати на користь Банку дебетовий переказ зі списання з Рахунку помилкової платіжної операції з зарахування коштів на рахунок Клієнта, якщо така помилка сталась з технічних причин, що не викликають сумніву в помилковості переказу (технічний збій). Банк зобов'язаний негайно повернути такі списані кошти платнику.

5.11. У разі, якщо Банк обслуговує Клієнта, який є неналежним отримувачем, для встановлення правомірності платіжної операції у разі опротестування неналежної платіжної операції платником та/або на вимогу надавача платіжних послуг платника Банк зобов'язаний заблокувати кошти в сумі неналежної платіжної операції на Рахунку Клієнта-неналежного отримувача на строк до 30 календарних днів.

**5.12. Відповідальність Клієнта перед Банком під час виконання платіжних операцій** встановлена законодавством України, цими Правилами та умовами Договору.

5.13. За несвоєчасну оплату послуг Банку, процентів за користування дозволим або Недозволим овердрафтом, прострочення повернення дозволеного або Недозволеного овердрафту Клієнт несе відповідальність у вигляді зобов'язання сплатити на вимогу Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який сплачується пеня, від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожний день прострочення. Сплата пені не звільняє Клієнта від обов'язку оплачувати послуги Банку.

5.14. Клієнт несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у платіжній інструкції, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації Клієнт-платник має відшкодувати Банку шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

5.15. У разі завдання Банку збитків внаслідок невиконання або неналежного виконання Клієнтом обов'язків, що випливають з Правил та укладених між Банком та Клієнтом договорів, Клієнт зобов'язаний відшкодувати завдані Банку збитки в повному обсязі (включаючи неотримані Банком доходи). Крім цього, Банк має право у передбаченому законодавством та цими Правилами порядку, порушити питання про закриття Рахунку Клієнта.

5.16. Клієнт-платник зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну Банку внаслідок недотримання ним вимог щодо захисту інформації і здійснення неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням). У разі недотримання Клієнтом зазначених вимог Банк звільняється від відповідальності перед платником за виконання платіжних операцій.

5.17. Порядок розгляд претензій та звільнення від відповідальності за операціями з використанням Картки встановлений п. 8.8. цих Правил.

5.18. Відповідальність Клієнта за погашення Недозволеного овердрафту встановлена п. 8.7. цих Правил. Клієнт несе відповідальність за погашення Недозволеного овердрафту за Картковим рахунком також у випадку, якщо його виникнення було зумовлено переказом помилково зарахованих коштів.

5.19. У випадку здійснення Клієнтом втручання до програмної частини мобільного застосунку Smart Bank 3/4 або здійснення в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 дій, що можуть призвести до перебоїв в роботі мобільного застосунку Smart Bank 3/4, Клієнт зобов'язаний сплатити Банку **штраф в сумі 10 000,00 грн** та відшкодувати Банку матеріальні збитки та шкоду, заподіяну такими діями Клієнта.

5.20. Відповідальність Сторін за порушення Кредитного договору про встановлення ліміту дозволеного Овердрафта встановлюється умовами такого Кредитного договору.

**5.21. Банк не несе відповідальність за:**

1) Операції по Рахунку, що були виконані за документами, фактично наявними у справі з юридичного оформлення Рахунку на дату проведення операції, у випадку їх невідповідності документам, що знаходяться у Клієнта, та які не були надані останнім Банку;

2) за невиконання або неналежне виконання платіжної операції, якщо ініціатором допущено помилку в унікальному ідентифікаторі отримувача, зазначеному ініціатором у платіжній інструкції;

3) за виконання платіжних операцій з Рахунку Клієнта, який не дотримується вимог щодо захисту інформації і здійснює неправомірні дії з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням);

4) відсутність доступу у Клієнта до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 або некоректну роботу мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у разі використання Клієнтом для здійснення такого доступу технічних та програмних засобів, що не відповідають вимогам Правил, або вчинення Клієнтом інших дій, що не відповідають вимогам Правил;

5) відсутність доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у разі отримання третіми особами інформації про Логін та Пароль Клієнта в будь-який спосіб, зокрема (але невиключно) через безпосереднє повідомлення Клієнтом свого Логіна/Паролю третім особам, здійснене ним з необережності чи свідомо, а також шляхом, підбору Логіна/Паролю третіми особами тощо;

6) здійснення доступу та/або ініціювання банківських операцій по Рахунку Клієнта за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про Логін та/або Пароль в будь-який спосіб, зокрема (але невиключно) через безпосереднє повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, здійснене ним з необережності чи свідомо, а також шляхом підбору третіми особами Логіна та/або Пароля, заволодіння третіми особами носіями інформації, мобільними пристроями тощо;

7) відсутність доступу Клієнта для здійснення операцій в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 у період проведення Банком робіт з оновлення системи чи технічних робіт, або у випадках призупинення надання відповідних послуг згідно з цими Правилами;

8) збитки, завдані несанкціонованим або неналежним використанням Логіну Клієнта, фінансового номеру телефону, іншого узгодженого каналу зв'язку Клієнта, Пароля Клієнта,

індивідуальної облікової інформації. Відповідальність за такі збитки покладається на Клієнта, якщо не буде доведено, що несанкціоноване поширення даних, необхідних для ініціювання платіжної операції, відбулось з вини Банку;

9) відмову (затримку, зупинення) від проведення платіжної операції по Рахунку Клієнта та надання інших послуг за Правилами та Договором в разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком з оплати послуг, термін оплати яких настав, та/або якщо після проведення операції на Рахунку не залишиться достатньо коштів для оплати послуг Банку, і при цьому Клієнт не оплатив послуги Банку готівкою через касу;

10) відмову (затримку, зупинення) від проведення платіжної операції по Рахунку Клієнта та надання інших послуг за Правилами та Договором в разі наявності у Клієнта обтяження (в тому числі публічного обтяження) майна та коштів, накладення арешту на Рахунок (кошти на Рахунку) або заборони виконувати певні дії, а також у випадку, коли Банк відмовляється (зупиняє) проведення операції відповідно до повноважень, наданих законодавством та цими Правилами;

11) порушення зобов'язань внаслідок настання випадків, що знаходяться поза контролем Банку та пов'язані зі збоями в роботі систем комунікацій, мереж (каналів) зв'язку, програмних засобів, платіжних та клірингових систем, систем обробки і передачі даних, які забезпечують надання послуг за Правилами та Договором та/або за виникнення інших ситуацій, що призводять до порушень цих Правил і знаходяться поза сферою контролю Банку;

12) не виконання/ несвоєчасне виконання платіжної операції в разі зупинення Банком виконання фінансової операції Клієнта або відмови від виконання фінансової операції Клієнта та/або від обслуговування Клієнта у зв'язку з проведенням Банком заходів, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення або Законом України «Про санкції»;

13) за дії або бездіяльність третіх осіб, що надають послуги Клієнту в тому числі ті послуги, інформація про які отримана Клієнтом в Банку, або на Сайті Банку, або у зв'язку з отриманням послуг Банку (послуги з оцінки майна, страхові послуги, нотаріальні послуги, послуги «Консьєрж – сервіс», послуги абонентів-надавачів послуг тощо);

14) за платіжні операції, здійснені Клієнтом за допомогою мобільного застосунку, який не пропонується Банком.

5.22. У разі застосування до Банку заходів впливу, чи притягнення до відповідальності за порушення валютного законодавства, або законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, Закону України «Про санкції», вимог FATCA (пп. 10.10-10.11 цих Правил), вимог Загального стандарту звітності CRS (пп. 10.10-10.11 цих Правил), внаслідок надання Клієнтом неправдивої/не повної інформації про себе або подання інформації з метою введення Банку в оману, в тому числі приховування інформації про належність Клієнта до РЕР (політично значущих осіб, членів їх сімей, осіб, пов'язаних з ними), про суть та мету операцій, власний фінансовий стан, надання недостовірних або підроблених документів, Клієнт за вимогою Банку зобов'язаний відшкодувати Банку завдані збитки (в тому числі застосовані штрафи), у повному обсязі.

5.23. Сторони звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання своїх зобов'язань за Договором, якщо таке невиконання відбулося внаслідок обставин непереборної сили. Такі обставини включають події, що відбуваються безпосередньо у місці проведення діяльності Банку чи Клієнта: стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, воєнні дії, громадський безлад, нормативні акти органів влади, що впливають на виконання зобов'язань, і т.д. (надалі Форс-мажорні обставини). Якщо Форс-мажорні обставини будуть тривати більше ніж шість місяців, то кожна зі Сторін буде мати

право відмовитися від подальшого виконання зобов'язань за Договором, і в цьому випадку кожна зі Сторін не буде мати права на відшкодування другою Стороною понесених збитків. Факт настання Форс-мажорних обставин підтверджується Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

5.24. У разі невиконання чи неналежного виконання Сторонами зобов'язань, передбачених Правилами та/або Договором, зокрема, зобов'язань щодо збереження банківської таємниці та конфіденційної інформації, винна Сторона відшкодовує постраждалій Стороні спричинені реальні збитки (шкоду) та несе відповідальність, визначену законодавством.

5.25. Шкода, завдана Клієнту з вини Банку під час надання його послуги електронної ідентифікації внаслідок невиконання чи неналежного виконання Банком обов'язків, установлених цими Правилами та нормативно-правовими актами Національного банку України, відшкодовується Клієнту Банком у повному обсязі в установленому законодавством України порядку.

5.26. Банк звільняється від відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором та цими Правилами, в разі введення нормативними актами НБУ або нормативно-правовими іншими повноважних державних органів обмежень, заборон, зупинення, відтермінування виконання або виконання під умовою окремих банківських операцій.

## **РОЗДІЛ 6. ДИСТАНЦІЙНА КОМУНІКАЦІЯ**

### **6.1. Загальні умови.**

6.1.1. Сторони на умовах, визначених Правилами та Договором, домовились про можливість використовувати за допомогою Автентифікаційних даних засоби дистанційної комунікації під час надання Банком послуг Клієнту.

6.1.2. Основним засобом дистанційної комунікації Клієнта та Банку є мобільний застосунок Smart Bank 3/4, який є засобом дистанційного обслуговування. Банк надає послуги дистанційного обслуговування за допомогою мобільного застосунку за умов наявності технічної можливості та не несе відповідальності за недоступність даного сервісу.

6.1.3. Використання Клієнтом мобільного застосунку Smart Bank 3/4 не позбавляє Клієнта можливості здійснити відповідну платіжну операцію за Рахунком шляхом надання Банку платіжної інструкції на паперових носіях, або використання Картки як засобу доступу до Карткового Рахунку в інший дозволений спосіб.

6.1.4. Клієнт в порядку, встановленому в Правилах та Договорі, має право надавати Банку платіжні інструкції у електронній формі на переказ в незаборонений законодавством спосіб Коштів, що обліковуються на його Рахунках в Банку, та проводити інформаційні операції щодо Рахунків та Карток.

6.1.5. Банк не несе відповідальності за некоректну роботу електронної пошти, мережі Інтернет, мереж зв'язку, що виникли незалежно від Банку та призвели до несвоєчасного отримання або не отримання Клієнтом від Банку SMS-повідомлень/PUSH-повідомлень/інформації про проведені операції тощо. Банк звільняється від майнової відповідальності у випадку технічних збоїв (відключення/пошкодження електроживлення та мереж зв'язку, збій в роботі програмного забезпечення Процесингового центру, центру обробки даних та/або баз даних Банку, технічний збій у платіжних системах), а також в інших випадках, що знаходяться поза межами впливу Банку, що призводять до невиконання або неналежного виконання Банком умов Договору та цих Правил. Банк не несе відповідальності за перехоплення/розголошення в інший спосіб/несанкціонований доступ третіх осіб до листування Банку з Клієнтом, чи перекручення будь-якої інформації/документів, що сталось не з вини Банку.

6.1.6. Сторони погодили, що під час використання засобів дистанційної комунікації, Клієнт може використовувати будь-який електронний підпис під час створення, оброблення та зберігання електронних документів, ініціювання платіжних/фінансових операцій. Договір (зміни до договору), що укладається Банком з Клієнтом, Анкета-заява,

Опитувальна анкета інші документи або дані/відомості, які надаються клієнтом Банку, зокрема на виконання законодавства з питань фінансового моніторингу, в електронній формі мають підписуватись Клієнтом кваліфікованим електронним підписом (в тому числі Підпис. Дія), який прирівнюється до власноручного підпису на документі у паперовій формі. Ініціювання платіжних/фінансових операцій за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, після проходження посиленої автентифікації у застосунку здійснюється з використанням простого електронного підпису. Використання простого електронного підпису здійснюється з дотриманням вимог законодавства та цих Правил.

6.1.7. Клієнт, шляхом введення простого електронного підпису для підтвердження розпорядження Банку провести Операцію під час застосування Клієнтом мобільного застосунку Smart Bank 3/4, підтверджує:

- 1) власне волевиявлення на здійснення Операції,
- 2) згоду використовувати простий електронний підпис для ініціювання відповідної Операції,
- 3) ознайомлення із сформованим електронним документом (платіжною інструкцією, заявою на купівлю/продаж/обмін валюти, розпорядженням Банку виконати певну операцію, розпорядженням Банку змінити ліміт проведення операцій, розпорядженням Банку випустити/заблокувати платіжну картку, правочином, запитом тощо).

6.1.8. Укладаючи Договір, Клієнт розуміє, що електронні документи, створені та підписані відповідно до умов Договору та цих Правил, не можуть бути заперечені, відмінені, розірвані, визнані недійсним, відкликани тощо лише на тій підставі, що вони підписані/вчинені в електронній формі та/або на підставі їх підписання простим електронним підписом.

6.1.9. Місцем надання послуг дистанційного обслуговування є адреса місцезнаходження Банку.

6.1.10. Простий електронний підпис не може бути визнаним недійсним через його електронну форму, або через те, що простий електронний підпис з будь-яких причин не відповідатиме статусу кваліфікованого/удосконаленого електронного підпису. Клієнт погоджується на те, що при генерації простого електронного підпису не використовуються засоби криптографічного перетворення набору даних, а при перевірці простого електронного підпису не використовуватимуться особистий та відкритий ключі.

6.1.11. Електронний документ вважається підписаним простим електронним підписом Клієнта якщо введений Клієнтом простий електронний підпис збігається зі згенерованим інформаційною системою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 кодом (Паролем), і термін його дії не минув. Перевірка простого електронного підпису здійснюється автоматично засобами інформаційної системи мобільного застосунку Smart Bank 3/4, що його згенерувала, на предмет точності відтворення та терміну дії. У разі негативного результату перевірки простого електронного підпису, Банк відмовляє Клієнту в виконанні Операції. Документи, підписані простим електронним підписом Клієнта, визнаються рівнозначними документам на паперовому носії, підписаними власноручним підписом Клієнта та набувають чинності з моменту підписання простим електронним підписом Клієнта.

6.1.12. Сторони погоджуються, що перелік електронних документів/розпоряджень, які можуть бути підписані Клієнтом простим електронним підписом визначається Банком, виходячи з можливостей засобів мобільного застосунку Smart Bank 3/4, та інформаційних систем, що застосовуються Банком для створення, оброблення, зберігання, архівування електронних документів.

6.1.13. Клієнт зобов'язаний зберігати в таємниці простий електронний підпис і не передавати його третім особам. Клієнт несе відповідальність за можливі негативні наслідки розголошення інформації про простий електронний підпис.

## 6.2. Мобільний застосунок Smart Bank 3/4.

6.2.1. Мобільний застосунок Smart Bank 3/4 є засобом дистанційного обслуговування Банком Клієнта. Застосунок доступний до завантаження у магазинах мобільних застосунків App Store або Google Play, посилання на які розміщені на вебсайті Банку за посиланням <https://bank34.ua/smartbank34/>.

6.2.2. Клієнт підтверджує, що він розуміє та погоджується на підвищені ризики у зв'язку з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Такі підвищені ризики пов'язані, зокрема, з більшою ймовірністю шахрайських дій або інших протиправних дій третіх осіб, можливістю перехоплення, втрати даних, розголошення даних, що містять банківську таємницю чи персональні дані Клієнта в разі втрати одноосібного контролю над Мобільним пристроєм, та інші ризики, які притаманні передачі інформації з використанням в мережі Інтернет.

6.2.3. Фізична особа, яка не є клієнтом Банку, але має намір їм стати, самостійно завантажує та встановлює на власну Мобільний пристрій мобільний застосунок Smart Bank 3/4, а також мобільний застосунок порталу державних послуг Дія, формує чи використовує сформований Підпис. Дія. Така особа має право ініціювати відкриття її рахунку і випуску Картки до нього з використанням процедури Онбординг (розділ 1 цих Правил). В разі успішного завершення процедури Онбординг, такій особі на електронну пошту, вказану в Анкеті-заяві, Банк надсилає Договір, Довідку та довідку про відкритий рахунок, а інформація про відкритий рахунок і випущену Картку, а також можливість здійснення операцій з їх використанням стають доступними Клієнту в мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

6.2.4. Фізична особа, яка є Клієнтом Банку самостійно завантажує та встановлює на власний Мобільний пристрій, на якому використовується Фінансовий номер телефону, мобільний застосунок Smart Bank 3/4 і реєструється як користувач. Реєстрацію буде завершено, якщо у Банку відсутні підстави для здійснення заходів щодо актуалізації ідентифікаційних даних Клієнта, відсутні підстави для відмови від підтримання ділових відносин і якщо на момент реєстрації Клієнта, є актуальна Картка (не заблокована, строк дії не закінчився), випущена Банком до Рахунку Клієнта. Реєстрація відбувається з використанням Фінансового номеру телефону, який Банк відповідно до вимог цих Правил, визнає актуальним.

6.2.5. Після реєстрації Клієнта як користувача мобільного застосунку Smart Bank 3/4, такий Клієнт має право отримувати банківські, платіжні, фінансові та інформаційні послуги з використанням мобільного застосунку Smart Bank 3/4 згідно з наявними функціональними можливостями застосунку.

6.2.6. Клієнту рекомендується зареєструвати Мобільний пристрій як довірений пристрій в мобільному застосунку Smart Bank 3/4, що підвищить безпеку використання застосунку.

6.2.7. Клієнт до початку використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4 ознайомився з умовами користування застосунку, які йому зрозумілі і його влаштовують, та з якими Клієнт погоджується і діями з використання даного дистанційного каналу обслуговування, підтверджує свою готовність і бажання на це.

6.2.8. Клієнт погоджується, що використання Автентифікаційних даних, які направляються на/з Фінансовий номер телефону Клієнта, є належною і достатньою автентифікацією Клієнта, підтвердженням волевиявлення Клієнта на отримання послуги у місцях надання Банком послуг або через мобільний застосунок Smart Bank 3/4.

6.2.9. Клієнт самостійно має забезпечити недоступність для третіх осіб Автентифікаційних даних, що використовується з метою здійснення операцій, в тому числі надісланих на Фінансовий номер телефону Клієнта або у PUSH-повідомленні.

6.2.10. Клієнт самостійно і в повному обсязі несе ризики та відповідальність за наслідки, спричинені отриманням доступу та/або здійсненням операцій третіми особами у разі отримання ними доступу до Автентифікаційних даних та/або Мобільного пристрою, на якому встановлено мобільний застосунок Smart Bank 3/4, зокрема і у випадках безпосереднього необережного чи навмисного повідомлення даних Клієнтом в будь-який

спосіб, наприклад, при технічному перехопленні інформації, направленої на Фінансовий номер телефону Клієнта або заволодінні Мобільним пристроєм/ SIM-картою (перевипуску SIM-карти), зокрема, але не виключно, в разі використання в якості Фінансового номеру знеособленого (передплаченого) номеру телефону, тобто такого, власник якого не ідентифікований оператором зв'язку.

6.2.11. Банк не несе відповідальності за відсутність доступу або некоректну роботу засобів дистанційної комунікації у разі використання Клієнтом Мобільного пристрою чи програмних засобів, що не відповідають вимогам Банку (в тому числі тим вимогам, що зазначаються у магазинах мобільних застосунків App Store або Google Play за посиланням для завантаження/оновлення мобільного застосунку), зокрема, в разі не оновлення до останньої версії мобільного застосунку Smart Bank 3/4 до актуальної на момент користування мобільним застосунком.

6.2.12. Банк має право встановити ліміт на проведення видаткових операцій по Рахунку, що можуть бути ініційовані за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4. Клієнт має право самостійно змінювати ліміт у мобільному застосунку Smart Bank 3/4, але в межах граничних значень, встановлених Банком. Збільшення Ліміту на проведення окремих операцій, понад максимум тих, що встановлені Банком, можливо лише на підставі звернення Клієнта до Клієнтської підтримки чи до Відділення і за умови надання Клієнтом документального підтвердження/обґрунтування можливості проведення операцій. Ліміти на проведення операцій, встановлені Законодавством, зміні не підлягають.

6.2.13. Клієнт попереджений, що функціональні можливості мобільного застосунку Smart Bank 3/4 можуть не дозволяти проведення певних Операцій, що визначені Правилами та доступні під час фізичного звернення до Відділення і навпаки. Клієнт не має права висувати будь-які претензії у зв'язку з відсутністю окремих можливостей в мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

6.2.14. За допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 можуть проводитись Операції:

- 1) переказ коштів за реквізитами IBAN отримувача, в тому числі платежі бюджету;
- 2) формування платіжної інструкції з ручним введенням реквізитів або за QR -кодом,
- 3) переказ коштів за реквізитами картки отримувача;
- 4) переказ коштів між власними Рахунками;
- 5) переказ коштів в оплату за комунальні послуги (з використанням реквізитів надавача платіжних послуг);
- 6) переказ коштів Банку для виконання заяв на купівлю/продаж/обмін іноземної валюти, поповнення депозиту, погашення кредиту;
- 7) інформаційні операції (формування виписок про проведені операції, перегляд стану Рахунків, даних про випущені Картки, перегляд заборгованості за кредитом, депозитів, контроль виконання платіжних інструкцій по Рахунках, зміна лімітів, зміна ПІН-коду тощо);
- 8) отримання сповіщень/повідомлень від Банку, в тому числі отримання інформації у PUSH-повідомленнях про проведені операції, в тому числі операції з використанням Карток;
- 9) використання сервісів, наданих Міжнародними платіжними системами (наприклад, прив'язка Картки до Apple Pay, Google Pay);
- 10) відкриття рахунку для здійснення підприємницької діяльності та здійснення окремих платіжних операцій за таким Рахунком;
- 11) замовлення випуску Картки;
- 12) звернення до Банку.

*Банк може змінювати перелік функціональних можливостей мобільного застосунку, інформуючи Клієнта у PUSH-повідомленнях та на вебсайті.*

6.2.15. Клієнт не має права здійснювати за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 підприємницьку діяльність та незалежну професійну діяльність з використанням Рахунків та Карток, відкритих для власних потреб фізичної особи. Клієнт, який має право

на використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (відповідає умовам відповідних Тарифів Банку) має право здійснювати окремі платіжні операції, пов'язані з підприємницькою діяльністю Клієнта, за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 по Рахунках для здійснення підприємницької діяльності – балансовий номер яких 2600\* з дотриманням режиму функціонування таких рахунків, визначених Законодавством, та згідно з Публічною пропозицією на укладення з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та фізичними особами, що здійснюють незалежну професійну діяльність договору банківського рахунку, оприлюдненою на вебсайті Банку за адресою: <https://bank34.ua/korporativni-klienti/upravlinnya-rahunkami/rahunki-ta-platezhi/>.

6.2.16. Для здійснення доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 Клієнт проходить процедуру посиленої Автентифікації, для чого використовує необхідні параметри (Автентифікаційні дані), які вводяться у відповідні розділи сторінки мобільного застосунку Smart Bank 3/4:

6.2.17. Логін Клієнта формується автоматично інформаційною системою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та є Фінансовим номером телефону Клієнта.

6.2.18. Пароль для входу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (далі за текстом – «Пароль для входу»), який є унікальною комбінацією символів, які знає лише Клієнт, або біометричні дані Клієнта. Первісний Пароль для входу з обмеженим терміном дії буде наданий Клієнту у SMS-повідомленні на Фінансовий номер телефону. Пароль для входу, наданий Банком, протягом терміну його дії Клієнт зобов'язаний змінити за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 на інший унікальний, відомий лише Клієнту Пароль, з можливістю в подальшому встановити як Пароль власні біометричні дані. В подальшому Пароль для входу може бути змінений Клієнтом необмежену кількість разів. Первісний Пароль для входу та кожен новий Пароль для входу для положень цих Правил та Договору є Паролем для входу.

**6.2.19. Клієнт зобов'язаний забезпечити/гарантувати конфіденційність Паролю для входу, нікому не розголошувати Пароль для входу, та вжити всіх необхідних дій для унеможливлення здійснити доступ та/або використати Пароль для входу третіми особами. Клієнт несе відповідальність за збереження та нерозголошення Пароля для входу та за використання власних біометричних даних в якості Паролю для входу.**

6.2.20. Використання Мобільного пристрою, належного Клієнту, до якого прив'язаний Фінансовий номер телефону Клієнта, а також Паролю для входу є підтвердженням використання посиленої автентифікації під час користування мобільним застосунком Smart Bank 3/4.

6.2.21. Для ініціювання Операцій по Рахунках чи отримання інших послуг Банку за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 Клієнт проходить посилену автентифікацію у застосунку і далі, користуючись підказками у інтерфейсі, має право ініціювати інформаційні чи платіжні/фінансові Операції:

6.2.22. Клієнт може створити операцію, передбачену функціональними можливостями мобільного застосунку Smart Bank 3/4;

6.2.23. Для підтвердження платіжних/фінансових операцій Клієнт використовує простий електронний підпис (далі – Пароль-підпис), що генерується інформаційною системою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та надсилається Клієнту безпосередньо після ініціювання банківської операції у SMS - повідомленні на Фінансовий номер телефону Клієнта. Кожен з Паролів-підписів, отриманих за допомогою SMS - повідомлення, для положень цих Правил та Договору вважається Паролем-підписом.

6.2.24. Ризик і всю відповідальність за несанкціоноване використання Пароля-підпису несе виключно Клієнт. Клієнт усвідомлює, що Пароль-підпис передається незахищеними каналами зв'язку, що може стати причиною його розголошення не з вини Банку. Також Клієнт усвідомлює, що в разі отримання контролю третьою особою (навіть тимчасово) над мобільним пристроєм (SIM-карткою), до якого підключено Фінансовий номер телефону та/або будь-якого Мобільного пристрою, який має збережений Логін (Логін/Пароль) в

настройках, така третя особа матиме повний доступ до Рахунку та Коштів на ньому, до всієї інформації щодо Рахунків Клієнта та дії такої особи в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 будуть сприйматись Банком, як дії Клієнта.

6.2.25. Будь-яку особу, яка пройшла посилену автентифікацію під час користування мобільного застосунку Smart Bank 3/4, ініціювала у застосунку Операцію і використала Пароль-підпис, надісланий Банком на Фінансовий номер телефону Клієнта для проведення такої Операції, Банк безумовно вважає за Клієнта і не несе відповідальності, якщо Мобільним пристроєм, даними автентифікації та/або Паролем-підписом скористалась інша особа, ніж Клієнт.

6.2.26. Клієнт та Банк визнають Пароль-підпис простим електронним підписом Клієнта. Клієнт та Банк визнають Пароль-підпис аналогом власноручного підпису Клієнта.

6.2.27. Клієнт та Банк визнають використання Клієнтом Паролем-підпису, як електронного підпису, що підтверджує волевиявлення Клієнта вчинити платіжну/фінансову/банківську чи інформаційну операцію за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

6.2.28. Електронні документи (правочини (заяви, договори (додаткові договори, договори про внесення змін)), платіжні інструкції), підписані із застосуванням Пароля-підпису за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 будуть вважатись такими, що складені із додержанням письмової форми та підписані власноруч та особисто Клієнтом.

6.2.29. Термін дії Пароля-підпису визначається за обліком часу мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та складає 2 хвилини. Банк не несе відповідальності за розбіжності в обліку часу Клієнтом та мобільного застосунку Smart Bank 3/4 або за будь-які можливі перепони, які не дозволяють Клієнту своєчасно використати Пароль-підпис. У випадку, якщо Клієнт не введе Пароль-підпис в мобільний застосунок Smart Bank 3/4 протягом терміну дії такого Пароля (допускається до 5 спроб), Операція не вважатиметься ініційованою Клієнтом. Розблокування доступу можливо за зверненням Клієнта до Клієнтської підтримки за умови належної посиленої Автентифікації Клієнта.

6.2.30. Банк приймає до виконання ініційовані Клієнтом дистанційно платіжні інструкції у електронній формі та проводить інші дозволені Клієнту Правилами та Договором Операції (правочини) за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 виключно у разі успішного проходження посиленої автентифікації та коректного та своєчасного введення Пароля-підпису, а також визначення Клієнтом відповідно всіх параметрів відповідної операції.

6.2.31. Платіжні операції по Рахунку, що ініціюються Клієнтом за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, мають відповідати режиму функціонування Рахунку, законодавству та цим Правилам.

6.2.32. Незалежно від часу фактичного доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та отримання Клієнтом повідомлення мобільного застосунку Smart Bank 3/4 про вдало проведену платіжну операцію з переказу коштів, така платіжна операція виконується Банком в строки, визначені в Розділі 4 Правил.

6.2.33. Відкликання невиконаної Банком платіжної інструкції, ініціювання розірвання правочину, вчиненого за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 може бути здійснено за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, або шляхом звернення до Клієнтської підтримки, або при особистому зверненні Клієнта в Банк.

6.2.34. Інформація про проведені операції по Рахункам / Карткам Клієнта відображаються в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 в режимі он-лайн. В разі неякісного сигналу мережі Інтернет, технічних збоїв в роботі Процесингового центру чи постачальників інформаційно-комунікаційних послуг, Операція може відображатись з певною затримкою, що не залежить від Банку. В разі розбіжностей між даними мобільного застосунку Smart Bank 3/4 і ініційованими Клієнтом Операціями Клієнту необхідно звернутись до цілодобової Клієнтської підтримки.

Виписка у форматі PDF по операціях з використанням Карток, формується станом на день, що передує дню формування виписки. Актуальна інформація про проведені

операції з використанням Карток наявна в розділі «Додатково/Повідомлення/Операції» мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

6.2.35. Окремі дії в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 не потребують введення Пароля-підпису, Клієнт, що пройшов посилену автентифікацію у застосунку, на підтвердження бажання виконати певну Операцію (крім фінансової), виконує дії за підказками інтерфейсу, наприклад, шляхом натискання «Підтверджую»/ «Далі» тощо, і такий спосіб волевиявлення Клієнта Сторони дійшли згоди вважати достатнім для виконання Банком відповідних вказівок Клієнта.

### **6.3. Клієнт має право:**

6.3.1. здійснювати доступ до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 та користуватись його функціональними можливостями в будь-який час 24 години на добу 7 днів на тиждень (якщо в порядку, встановленому в цих Правилах, доступ до системи не обмежено).

6.3.2. звертатись до Клієнтської підтримки з метою отримання консультацій, роз'яснень з питань користування мобільним застосунком. Якщо консультація потребує отримання доступу до облікових даних Клієнта (є персоніфікованою), то її надання можливо лише після процедури Автентифікації Клієнта Клієнтською підтримкою Банку (розділ 8 цих Правил).

6.3.3. Зареєструвати конкретний Мобільний пристрій у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 як довірений пристрій.

6.3.4. Змінити Фінансовий номер телефону у порядку, встановленому в цих Правилах.

6.3.5. Дотримуючись процедури Автентифікації, звертатись до Клієнтської підтримки з заявою про блокування доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4, а також з заявою про розблокування такого доступу.

6.3.6. Вимагати від Банку надання підтвердження на паперових носіях факту здійснення Клієнтом платіжної операції в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 у разі, якщо така вимога надійшла не пізніше, ніж через 5 років після дати закриття Рахунку Клієнта. Таке підтвердження надається за заявою Клієнта в приміщенні Банку.

### **6.4. Клієнт зобов'язаний:**

6.4.1. Забезпечити недоступність Мобільного пристрою, Паролів для третіх осіб, не передавати у тимчасове користування Мобільний пристрій третім особам. Під час використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4 дотримуватись всіх вимог, що встановлює Банк, з питань безпеки оброблення платіжних інструкцій в електронній формі.

6.4.2. При ініціюванні платіжних операцій по Рахунку суворо дотримуватись режиму функціонування Рахунку та вимог Законодавства.

6.4.3. негайно повідомити Банк про здійснення або будь-яку компрометацію/підозру компрометації, в тому числі про можливість здійснення доступу третіх осіб до параметрів або об'єктів, що є Узгодженими каналами зв'язку, або до Мобільного пристрою.

6.4.4. Виконувати вимоги цих Правил при користуванні мобільним застосунком Smart Bank 3/4.

6.4.5. Не здійснювати втручання/спроб щодо втручання до програмної частини мобільного застосунку Smart Bank 3/4, не здійснювати в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 дій, що можуть призвести до перебоїв в роботі мобільного застосунку Smart Bank 3/4, в тому числі неможливості іншими клієнтами використовувати застосунок.

6.4.6. Своєчасно оновлювати до найновішої версії мобільного застосунку Smart Bank 3/4 через магазин мобільних застосунків App Store або Google Play.

6.4.7. Перед введенням Паролю-підпису пересвідчитись, що відправником SMS-повідомлення є **BANK 3/4**.

### **6.5. Банк зобов'язаний:**

6.5.1. Виконувати розпорядження Клієнта, який пройшов посилену Автентифікацію, ініційовані за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 в терміни, визначені цими Правилами та законодавством.

6.5.2. Проводити технічні та сервісні роботи для підтримки працездатності мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

6.5.3. Забезпечити конфіденційність даних Клієнта, його Автентифікаційних даних.

**6.6. Банк має право:**

6.6.1. Тимчасово призупинити доступ Клієнта до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 під час виконання регламентних процедур або на час технологічного обслуговування мобільного застосунку Smart Bank 3/4, пов'язаного з оновленням версій, тощо. Про такі дії Банк попереджає Клієнта шляхом розміщення інформаційного повідомлення в мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

6.6.2. Зупинити виконання платіжної інструкції Клієнта, ініційованої та підписаної за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, на тих же підставах, що й платіжної інструкції, поданої у паперовій формі, що визначені цими Правилами та Законодавством, в тому числі коли Банк має право витребувати додаткові документи для забезпечення проведення фінансової операції Клієнта, актуалізації даних про Клієнта, або в разі, якщо операція не відповідає вимогам законодавства (в тому числі щодо режиму функціонування Рахунку).

6.6.3. Встановити/змінити плату за користування мобільним застосунком Smart Bank 3/4, про що повідомити Клієнта заздалегідь (не пізніше, ніж за місяць до встановлення такої плати) шляхом направлення PUSH-повідомлення.

**6.6.4. Банк має право заблокувати доступ Клієнта до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (призупинити надання відповідної послуги) у разі настання будь-якої з наступних умов:**

- 1) Здійснення 3 (трьох) поспіль невдалих спроб вводу Пароля для входу;
- 2) здійснення 5-и (п'яти) поспіль невдалих спроб вводу Пароля-підпису під час використання послуги Системи BankID НБУ;
- 3) порушення Клієнтом умов Правил та/або Договору;
- 4) перевищення ліміту на проведення операцій в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 (в цьому разі блокуються такі операції);
- 5) виникнення у Банку підозри Компрометації/ отримання від Клієнта повідомлення про Компрометацію (підозру на Компрометацію);
- 6) на підставі заяви/звернення (в тому числі за телефонами Клієнтської підтримки) Клієнта;
- 7) у випадку, коли Банк встановив, що документи, надані Клієнтом для ідентифікації та здійснення інших заходів з належної перевірки, втратили чинність (не є актуальними) і дані щодо Клієнта не актуалізовані у встановлений строк;
- 8) в інших випадках, коли згідно з цими Правилами Банк має право зупинити надання послуг Клієнту або зупинити/відмовитись від проведення фінансової операції Клієнта;
- 9) у випадку необхідності здійснення профілактичних та ремонтних робіт інформаційно-комунікаційних систем Банку.

Відновлення послуги дистанційного обслуговування (крім випадку, коли зупинення відбувалось з технічних причин) здійснюється на підставі звернення Клієнта, що пройшов автентифікацію, за телефоном Клієнтської підтримки, за або за особистим зверненням Клієнта до Відділення Банку.

**6.7. Банк не несе відповідальність за:**

6.7.1. відсутність доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 або некоректну роботу мобільного застосунку Smart Bank 3/4 з причин технічного характеру, порушення в роботі підприємств, що надають доступ Банку/Клієнту до мережі Інтернет, а також у разі використання Клієнтом для здійснення такого доступу Мобільного пристрою або з'єднання з мережею Інтернет, що не відповідають вимогам використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

6.7.2. відсутність доступу до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у разі отримання третіми особами інформації про Логін та одночасно Пароль для входу Клієнта в будь-який

спосіб, зокрема, через безпосереднє необережне чи навмисне повідомлення їх Клієнтом третім особам, підбором їх третіми особами тощо.

6.7.3. здійснення доступу та/або ініціювання дистанційних платіжних операцій третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про Логін, Пароль для входу та/або Пароль-підпис в будь-який спосіб, зокрема, через безпосереднє необережне чи навмисне повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, або підбору третіми особами Логіна, Пароля для входу та/або Пароля-підпису тощо, а також внаслідок шахрайських (злочинних) дій третіх осіб.

6.7.4. блокування Банком доступу Клієнта до мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у випадках, встановлених цими Правилами.

## РОЗДІЛ 7. БАНКІВСЬКИЙ ВКЛАД

7.1. Клієнт має право за власною ініціативою розмістити власні Кошти у вклад (на депозит) в Банку. Терміни «Вклад» та «Депозит» в цих Правилах є тотожними. Розміщення Депозиту здійснюється на умовах, оголошених Банком, які є публічними. Розміщення Депозиту може проводитись на підставі договору в паперовій формі, що складається в приміщенні Банку за зверненням Клієнта (надалі – Договір банківського вкладу). Укладення Договору банківського вкладу та розміщення коштів на Депозит в Банку свідчить про згоду Клієнта отримувати банківські послуги із залучення вкладів на умовах, встановлених в цих Правилах. Якщо Клієнт не ідентифікований Банком, прийняття коштів на Депозит та укладання Договору банківського вкладу здійснюється лише після проведення Банком ідентифікації, верифікації та інших заходів з належної перевірки Клієнта.

За Договором банківського вкладу «на вимогу» Банк зобов'язаний видати вклад або його частину на першу вимогу Клієнта.

За Договором банківського строкового вкладу Банк зобов'язаний видати вклад та нараховані проценти за цим вкладом зі спливом строку, визначеного у Договорі банківського вкладу (до спливу строку повернення коштів можливе виключно у випадках, якщо це передбачено умовами Договору банківського строкового вкладу).

7.2. В разі прийняття (акцепту) Клієнтом пропозиції Банку щодо розміщення Клієнтом власних коштів на Депозит в Банку, розміщення коштів Клієнтом та, відповідно, залучення коштів Банком на Депозит здійснюється з урахуванням наступного:

7.2.1. Сторони мають дотримуватись діючих на момент залучення Депозиту Умов розміщення коштів на депозит, що діють на певну дату [на Сайті Банку процентні ставки розміщуються з зазначенням дати, з якої вони діють], які підлягають оприлюдненню на Сайті Банку в розділі Головна/ Приватні особи/ Депозити згідно з Розділом 10 Правил.

7.2.2. **Сума та валюта Депозиту** визначається за бажанням Клієнта, але в розмірі, не меншому ніж мінімальна сума Депозиту, встановлена в Умовах розміщення коштів на депозит, та становить суму, фактично переказану Клієнтом на Депозитний рахунок, що підтверджується Випискою з Депозитного рахунку.

7.2.3. **Внесення коштів на Депозит** здійснюється Клієнтом шляхом переказу Суми депозиту (суми поповнення Депозиту) з поточного Рахунку Клієнта (в тому числі з застосуванням транзитних рахунків Банку). Підтвердженням внесення Суми Депозиту є Виписка з рахунку Клієнта в Банку, з якого здійснений переказ та/або Виписка з Депозитного рахунку та/або платіжна інструкція Клієнта з відміткою Банку про виконання платіжної операції.

7.2.4. **Строк Депозиту** визначається Клієнтом як період часу від дати розміщення Депозиту до Дати повернення Депозиту (включаючи такий день) згідно з власним волевиявленням Клієнта на підставі пропозиції Банку, що міститься в Умовах розміщення коштів на депозит:

- 7.2.4.1. Датою розміщення Депозиту є Операційний день, в який кошти Клієнта фактично зараховані на Депозитний рахунок;
- 7.2.4.2. Датою повернення Депозиту є день, на якій припадає останній день строку Депозиту.
- 7.2.4.3. Клієнт має право самостійно визначити дату повернення Депозиту, що перебуває в діапазоні Строків депозиту, визначених в Умовах розміщення коштів на депозит для обраного Клієнтом виду депозиту.
- 7.2.4.4. Волевиявлення Клієнта розмістити Депозит на конкретно визначений строк в разі розміщення Депозиту за Договором банківського вкладу визначається у Договорі банківського вкладу.
- 7.2.4.5. Якщо Депозит надходить в Банк в післяопераційний час, вихідний, святковий або неробочий день, то він зараховується на Депозитний рахунок в перший операційний день Банку, наступний за днем внесення Депозиту.
- 7.2.4.6. Якщо датою повернення Депозиту є вихідний, святковий або неробочий день, виконання Банком своїх зобов'язань з виплати Депозиту переноситься на наступний за ним робочий операційний день.
- 7.2.5. **Поповнення Депозиту** допускається виключно в валюті Депозиту та у випадку, коли це прямо передбачено для обраного Клієнтом виду Депозиту Умовами розміщення коштів на депозит. Поповнення Депозиту здійснюється за бажанням Клієнта, при цьому мінімальна сума поповнення визначається в Умовах розміщення коштів на депозит згідно з обраним Клієнтом видом вкладу. Волевиявлення Клієнта поповнити Депозит на конкретно визначену суму здійснюється шляхом ініціації переказу коштів в валюті Депозиту на Депозитний рахунок. Банк має право відмовити Клієнту в поповненні Депозиту, якщо: (1) обраний Клієнтом вид вкладу не передбачає можливості поповнення згідно з Умовами розміщення коштів на депозит, або (2) сума поповнення не відповідає вимогам Умов розміщення коштів на депозит.
- 7.2.6. **Процентна ставка** визначається пропозицією Банку в Умовах розміщення коштів на депозит. При укладанні Договору банківського вкладу процентна ставка обов'язково визначається у такому Договорі банківського вкладу.
- 7.2.7. **Графік (Порядок) нарахування процентів:**
- 7.2.7.1. Банк нараховує проценти за залишками коштів на будь-якому з Рахунків Клієнта в Банку згідно з Обліковою політикою Банку, виходячи з фактичної кількості днів у місяці і році. Проценти нараховуються не пізніше останнього робочого дня розрахункового місяця, при цьому для розрахунку процентів приймаються всі календарні дні розрахункового місяця, з урахуванням вимог п.7.2.7.3 цих Правил.
- 7.2.7.2. Проценти нараховуються в тій же валюті, що й валюта Депозиту. Умовами Договору банківського вкладу може бути передбачено нарахування процентів в національній валюті по Депозитам в іноземній валюті/БМ.
- 7.2.7.3. Проценти за Депозитом починають нараховуватись з дня, наступного за Датою зарахування коштів на Депозитний рахунок, до дня, що передує Даті повернення Депозиту чи списання Депозиту з Депозитного рахунка Клієнта з інших підстав.
- 7.2.7.4. Банк не нараховує проценти на проценти.
- 7.2.8. **Періодичність сплати процентів** визначається Клієнтом згідно з власним волевиявленням шляхом обрання одного з запропонованих Банком варіантів, що міститься в Умовах розміщення коштів на депозит, при цьому сплата процентів здійснюється або періодично (щомісяця/щокварталу), в тому числі з капіталізацією, або в кінці строку Депозиту:
- 7.2.8.1. Волевиявлення Клієнта розмістити Депозит з конкретно визначеною періодичністю виплати процентів в разі розміщення Депозиту за Договором банківського вкладу визначається у Договорі банківського вкладу.

- 7.2.8.2. Проценти сплачуються Банком Клієнту у безготівковій формі на визначений Договором банківського вкладу Рахунок у валюті, в якій проценти нараховані.
- 7.2.8.3. При періодичній сплаті процентів, проценти сплачуються Банком в перший робочий день місяця (кварталу), наступного за розрахунковим. Під місяцем розуміється календарний місяць (тобто період з першого по останній день календарного місяця (січень, лютий, березень, квітень, травень, червень, липень, серпень, вересень, жовтень, листопад, грудень), з урахуванням фактичного періоду обліку коштів на Депозитному рахунку та п. 7.2.4 цих Правил). Під кварталом розуміється календарний квартал (тобто період з 01 січня по 31 березня (перший квартал), період з 01 квітня по 30 червня (другий квартал), період з 01 липня по 30 вересня (третій квартал), період з 01 жовтня по 31 грудня (четвертий квартал) з урахуванням фактичного періоду обліку коштів на Депозитному рахунку та п. 7.2.4 цих Правил). Умовами певного виду Вкладу (Депозиту) може бути передбачений інший строк виплати процентів, про що зазначається в Договорі.
- 7.2.8.4. Якщо за обраним Клієнтом видом вкладу згідно з Умовами розміщення коштів на депозит передбачена капіталізація процентів, нараховані проценти в термін, визначений в п. 7.2.8.3. цих Правил, переказуються Банком на Депозитний рахунок, що збільшує суму Депозиту Клієнта.
- 7.2.8.5. При виплаті процентів в кінці строку Депозиту проценти сплачуються одночасно з поверненням Депозиту в День повернення Депозиту.
- 7.2.8.6. Якщо датою виплати процентів є вихідний, святковий або неробочий день, виконання Банком своїх зобов'язань з виплати нарахованих процентів переноситься на наступний за ним робочий операційний день. При цьому кінцевою датою нарахування процентів є день, що передує даті повернення Депозиту, визначений згідно з п. 7.2.4 Правил.
- 7.2.9. Повернення Депозиту у зв'язку з закінченням строку Депозиту здійснюється Банком без отримання окремого доручення Клієнта на поточний Рахунок, з якого надійшов Депозит, з подальшим нарахуванням на нього процентів за вкладами «на вимогу». При укладанні Договору банківського вкладу може бути визначений інший порядок повернення Депозиту, що не суперечить законодавству.
- Якщо Клієнт не вимагає повернення суми строкового Депозиту зі спливом строку, встановленого Договором строкового банківського вкладу, або повернення суми Депозиту, внесеного на інших умовах повернення, після настання визначених Договором банківського вкладу обставин, цей Договір вважається продовженим на умовах вкладу на вимогу, якщо інше не встановлено Договором банківського вкладу.
- 7.2.10. Правила посвідчують право Банку управляти залученими на Депозит коштами Клієнта та право Клієнта отримати в обумовлений термін суму Депозиту і процентів по ньому.

### **7.3. Підписання договору.**

7.3.1. Підписання Договору банківського вкладу здійснюється: Клієнтом власноруч та повноважним представником Банку, підпис якого підлягає скріпленню печаткою Банку, на паперових носіях у вигляді окремого єдиного документа, або у електронній формі відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» шляхом накладення електронного підпису Клієнта та електронного підпису уповноваженого представника Банку. Підписанню підлягає Договір банківського вкладу, що визначає всі істотні умови Депозиту, встановлені в пп. 7.2.2, 7.2.4, 7.2.6, 7.2.8. цього Розділу 7 Правил.

### **7.4. Дострокове повернення Депозиту і перерахунок процентів.**

7.4.1. Повернення Клієнту **строкового** Депозиту та нарахованих процентів за ним на його вимогу до спливу строку або до настання інших обставин, визначених Договором, можливе виключно у випадках, якщо це передбачено умовами Договору банківського строкового вкладу. Договір банківського вкладу, що укладений на визначений строк, не може бути розірваний на вимогу Вкладника, або змінений строк дії Договору, без згоди на те Банку. Згода Банку на зміну строку повернення Вкладу висловлюється шляхом укладання

відповідного письмового двостороннього правочину, який від імені Банку підписує уповноважена особа, підпис якої має бути скріплений печаткою Банку.

7.4.2. Згода Банку для витребування Вкладником депозиту, що розміщений на умовах на вимогу, не вимагається.

7.4.3. В разі дострокового списання Депозиту з Депозитного рахунку, в тому числі не за ініціативою Клієнта (звернення стягнення за документами на списання), якщо Сторони в Договорі банківського вкладу, або окремому письмовому договорі, не погодять інше, Банк в день дострокового списання Депозиту здійснює перерахунок процентів за весь строк обліку коштів на Депозитному рахунку (не враховуючи день зарахування та день списання коштів на/з Депозитного рахунку), за процентною ставкою за вкладами «на вимогу», яка діє в Банку на день списання Депозиту. Якщо умовами Договору банківського вкладу передбачена капіталізація процентів, Банк при перерахунку процентів зменшує також базу для нарахування процентів на надлишково нараховані та приєднані до суми Депозиту проценти. Клієнт надає згоду Банку, а Банк має право (але не зобов'язаний) ініціювати та виконати платіжну операцію дебетового переказу (договірного списання) на підставі платіжної інструкції на суму надлишково сплачених Клієнту Банком процентів з Депозитного рахунку та рахунку для обліку процентів;

7.4.4. Якщо у Договорі банківського вкладу передбачено право Клієнта вимагати без згоди Банку здійснити дострокове повернення Депозиту (частини), таке повернення здійснюється за письмовою Заявою Клієнта, яка має бути підписана Клієнтом, та подана до Банку не пізніше, ніж за 2 календарних дні до бажаної дати отримання Депозиту;

7.4.5. Заява про дострокове повернення суми Депозиту (частини) (п. 7.4.4. цих Правил) може бути відкликана Клієнтом письмово не пізніше, ніж за 1 день до заявленої дати дострокового повернення;

7.4.6. Клієнт та Банк домовились, що в разі подання Клієнтом заяви про часткове дострокове повернення Депозиту (п.7.4.4. цих Правил), така заява вважатиметься заявою про зміну умов Договору зі строкового вкладу на вклад «на вимогу», при цьому витребувана частина та залишок Депозиту, за вирахуванням списаних згідно з п. 7.4.3. цього Розділу 7 Правил надлишково сплачених процентів, переказуються Банком в день дострокового витребування частини Депозиту на Рахунок Клієнта, з якого надійшов Депозит, або на той Рахунок, що вказаний Клієнтом для повернення Депозиту, або здійснюється повернення суми Депозиту та процентів згідно з п. 7.2.10 цих Правил.

7.5. Прийняття (акцепт) публічної пропозиції Банку щодо розміщення коштів Клієнта на Депозит Клієнт здійснює шляхом переказу певної суми власних коштів на Депозит.

7.6. Якщо дострокове повернення Депозиту здійснюється на підставі окремого письмового договору, Сторони можуть узгодити інший порядок нарахування та сплати процентів та строк повернення вкладу, ніж визначено в п. 7.4. цих Правил.

#### **7.7. Клієнт має право:**

7.7.1. Отримати суму Депозиту та нараховані проценти в строки та на умовах, визначених Правилами та Договором банківського вкладу.

7.7.2. Отримувати довідки про стан Депозитного рахунку за умови оплати послуг Банку згідно з тарифами Банку.

7.7.3. Перед укладанням Договору банківського вкладу за допомогою калькулятора, розміщеного Сайті Банку, одержати прогностичний розрахунок доходів і витрат Клієнта, пов'язаних із розміщенням Депозиту, в якому зазначається така інформація на дату розрахунку: (1) загальна сума платежів за додаткові та/або супутні послуги Банку, отримання яких є необхідним для укладення Договору банківського вкладу: відкриття Рахунку та інші послуги (за наявності); (2) процентна ставка за Депозитом без урахування сплати податків; сума нарахованих відсотків за весь строк розміщення Депозиту; (3) сума доходу від вкладної (депозитної) операції до оподаткування: у гривні [для Депозитів у гривні], у валюті Депозиту [для Депозитів] в іноземній валюті], у банківських металах [для Депозитів у банківських металах]; (4) оподаткування доходів від вкладної (депозитної)

операції: суми податку на доходи фізичних осіб та військового збору; (5) сума доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування в гривнях [для Депозитів у гривні], у валюті Депозиту [для Депозитів в іноземній валюті], у банківських металах [для Депозитів у банківських металах]; (6) процентна ставка за Депозитом з урахуванням сплати податків.

7.7.4. Отримувати за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 інформацію про розміщені Клієнтом Депозити, умови їх розміщення, нараховані проценти.

7.7.5. Поповнювати, в тому числі за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 Депозит, дотримуючись Умов розміщення депозитів в АТ «БАНК 3/4».

7.7.6. Надати довіреність третій особі на право розпоряджатись Депозитом та/або сумою процентів або вказати особу, на користь якої обумовлюється виконання зобов'язань Банком в порядку, встановленому в п. 3.4.8 Розділу 3 Правил.

7.7.7. Вчинити Розпорядження щодо суми Депозиту та процентів за Депозитом на випадок своєї смерті в порядку, встановленому в п. 3.4.9 Розділу 3 Правил.

7.7.8. В будь-який час витребувати та одержати Депозит, розміщений на умовах «на вимогу».

7.7.9. Ініціювати дострокове повернення строкового Депозиту (якщо це передбачено умовами Договору строкового банківського вкладу), та в разі згоди Банку одержати строковий Депозит достроково, з урахуванням вимог п. 7.4. цього Розділу 7 Правил.

7.7.10. Отримувати від Банку актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час дії Договору банківського вкладу, про умови залучення Банком Депозитів, відкриття поточних рахунків, типові договори, Тарифи.

7.7.11. Звертатися до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб зі скаргою про порушення своїх прав та законних інтересів щодо функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб.

7.7.12. Звертатися до Національного банку України, який є уповноваженим державним органом з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

7.7.13. Звертатися до Банку з питань виконання Сторонами умов Договору банківського вкладу. Рекомендації щодо порядку подання звернень оприлюднені на Сайті Банку за посиланням: Головна/Безпека обслуговування/Захист прав споживачів.

7.7.14. Інші права, визначені Правилами, законодавством.

#### **7.8. Клієнт зобов'язаний:**

7.8.1. Надати Банку документи та відомості, визначені законодавством та внутрішньобанківськими правилами, необхідні для відкриття Депозитного рахунку та здійснення операцій за ним, в тому числі Банк має право витребувати від Клієнта документальне підтвердження джерела походження коштів.

У разі належності Клієнта до політично значущих осіб, членів їх сімей та/або пов'язаних з ними осіб надати документи, що підтверджують джерела статків (багатства) та джерела походження коштів, що будуть внесені на Депозит.

7.8.2. Внести Депозит на Депозитний рахунок, протягом 1 (одного) робочого дня з дня підписання Договору банківського вкладу. В разі невиконання цього зобов'язання Клієнтом, Договір банківського вкладу вважається неукладеним.

7.8.3. Якщо на вимогу Клієнта Депозит, який було внесено в безготівковій формі, видається Клієнту готівкою, Клієнт має оплатити послуги Банку за касове обслуговування згідно з Тарифами Банку.

7.8.4. Зберігати Договір (Договір банківського вкладу), а у випадку його втрати – повідомити Банк.

7.8.5. До укладення Договору банківського вкладу одержати в Банку Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб у письмовій (паперовій) формі, якщо Клієнт не має поточних та/або вкладних (депозитних) Рахунків у Банку.

7.8.6. Не рідше, ніж один раз на рік ознайомлюватися з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (в тому числі на Сайті Банку).

### **7.9. Банк має право:**

- 7.9.1. Управляти та розпоряджатися коштами Клієнта, що знаходяться на Депозиті, на свій розсуд на період їх розміщення в Банку.
- 7.9.2. Ініціювати зміну умов залучення Депозитів.
- 7.9.3. Змінювати Правила в порядку, встановленому в Розділі 10 Правил.
- 7.9.4. Вимагати у Клієнта надання документів та відомостей, необхідних для проведення заходів з його ідентифікації, верифікації та інших заходів належної перевірки Клієнта згідно з внутрішньобанківськими правилами. В разі ненадання Клієнтом необхідних документів, Банк має право відмовити в обслуговуванні Клієнта.
- 7.9.5. Самостійно ініціювати та виконувати за згодою Клієнта, наданою шляхом підписання Договору банківського вкладу, дебетовий переказ (договірне списання) коштів з Депозитного рахунку та рахунку для обліку процентів, у випадках та в порядку, визначених цими Правилами, Договором банківського вкладу.
- 7.9.6. Надіслати повідомлення про відкриття/закриття рахунків Клієнта за Договором банківського вкладу до контролюючого органу, в якому обліковується Клієнт, в разі, коли в Банку наявна інформація про те, що Клієнт є самозайнятою особою.
- 7.9.7. Відмовитись від надання послуги або проведення фінансової операції у разі відмови Клієнта від ознайомлення зі змістом Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб та підтвердження її одержання та/або ненадання Клієнтом необхідної інформації, у тому числі документів, передбачених законодавством, нормативно-правовими актами Національного банку України та цими Правилами, а також відмовитись від проведення підозрілої фінансової операції Клієнта.
- 7.9.8. Розірвати Договір банківського вкладу за настання підстав, визначених Законом.

### **7.10. Банк зобов'язується:**

- 7.10.1. Інформувати Клієнта про систему гарантування вкладів фізичних осіб та граничний розмір гарантованої суми відшкодування за вкладами, включаючи відсотки, шляхом розміщення інформації, передбаченої законодавством, на Сайті Банку та у місцях, доступних для Клієнтів у приміщеннях Банку та відділень, а також шляхом надання Клієнту Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб до укладання Договору, та протягом терміну його дії, не рідше одного разу на рік у спосіб, передбачений цими Правилами.
- 7.10.2. У разі залучення коштів за вкладом у банківських металах або у разі залучення коштів на користь третіх осіб на умовах виконання Банком функцій повіреного, агента, іншого представника або посередника із залучення коштів фізичних осіб включати до змісту Договору інформацію про невідшкодування таких коштів згідно із Законом України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб».
- 7.10.3. Відкрити Клієнту рахунки, визначені цими Правилами, Договором банківського вкладу, і прийняти кошти на Депозит.
- 7.10.4. Нараховувати проценти за користування Депозитом та виплачувати їх Клієнту на умовах Правил, Договору банківського вкладу.
- 7.10.5. Повернути Клієнту Депозит відповідно до умов укладеного Договору банківського вкладу.
- 7.10.6. Здійснювати заходи, передбачені Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», а саме: щодо відмови від встановлення (підтримання) ділових відносин з Клієнтом, проведення фінансової операції Клієнта, зупинення чи призупинення фінансової операції Клієнта, замороження активів Клієнта у випадках, встановлених зазначеним в цьому пункті Законом.

### **7.11. Інші умови.**

- 7.11.1. Клієнт надає згоду Банку, а Банк набуває право (але не зобов'язаний) ініціювати та виконувати платіжні операції дебетового переказу (Договірного списання) з Депозитного рахунку та рахунку нарахованих процентів на підставі платіжних інструкцій, складених

Банком у випадках, визначених цими Правилами та договорами, укладеними між Клієнтом та Банком, зокрема на суму надлишково сплачених Клієнту процентів (в тому числі при достроковому поверненні Депозиту, або списанню Депозиту з Депозитного рахунку з інших підстав), а також на суму заборгованості Клієнта за Договором, чи за іншими договорами, що укладені між Банком та Клієнтом.

7.12. Клієнт має право передати майнові права на Депозит та проценти по ньому в заставу Банку, про що між Банком та Клієнтом укладається окремий письмовий договір застави майнових прав.

## **РОЗДІЛ 8. ПЛАТІЖНІ КАРТКИ.**

### **8.1. Загальні положення.**

8.1.1. Після проведення належної перевірки Клієнта Банком, за умови укладення Договору, заповнення Клієнтом відповідного розділу Анкети-заяви та оплати послуг Банку, що тарифікуються, Банк відкриває на ім'я Клієнта Картковий рахунок, та випускає Клієнту та/або його Довіреній особі електронний платіжний засіб у вигляді банківської платіжної картки (надалі – Картка).

Порядок укладання Договору визначений у розділі 1 цих Правил. Перед укладенням Договору, що передбачає випуск Картки, Банк ознайомив Клієнта з Правилами користування платіжною карткою. Банк надає Клієнту Правила користування платіжною карткою шляхом розміщення на Сайті Банку, а також може надати їх на вимогу Клієнта в паперовій або електронній формі.

8.1.2. При випуску Картки, у зв'язку з втратою або закінченням терміну дії раніше виданої Картки, або випуску додаткової Картки, Сторони виходять з того, що Клієнт вже має примірник Договору, Правил користування платіжною карткою та Тарифи, та в разі відсутності змін у зазначених документах, Банк не надає їх додаткові примірники Клієнту. Банк забезпечує можливість проведення Клієнтом розрахунків за операціями, здійсненими з використанням Картки, відповідно до вимог законодавства України, правил платіжних систем, Правил та Тарифів Банку, чинних на момент надання послуг.

8.1.3. Всі операції, здійснені з використанням Картки із застосуванням ПІН-коду та/або реквізитів Картки, безумовно визнаються Клієнтом як такі, що ним здійснені свідомо, особисто підписані, та спрямовані Клієнтом на вчинення правочину.

8.1.4. Банк здійснює емісію (випуск) електронних платіжних засобів у вигляді банківських платіжних карток:

- МПС Visa International типу Classic, Platinum, Infinite, Visa Classic Virtual;
- НПС «ПРОСТІР» з магнітною стрічкою та з чіп-модулем і магнітною стрічкою;
- МПС Mastercard типу World Debit, Debit Platinum, World Elite, Mastercard Debit Virtual.

Пластикові картки, емітовані Банком, містять обов'язкові реквізити - назву та логотип платіжної системи Visa International, НПС «ПРОСТІР» чи Mastercard та Банку, як емітента.

8.1.5. Банк за заявою Клієнта (в тому числі під час процедури Онбордингу) має право випустити картку Visa Classic Virtual чи Mastercard Debit Virtual (далі – картка Virtual). Картка Virtual є віртуальною карткою, яка випускається без ПІН-коду, не містить магнітної стрічки/чіп-модуля та логотипу МПС. Картка Virtual не призначена для безпосереднього використання у банкоматах та торгово-сервісній мережі. Операції з отримання готівкових коштів та розрахунки за товари і послуги можуть здійснюватися з використанням токенованого цифрового аналога Картки у випадках та порядку, визначених Банком. Картка Virtual може використовуватися для здійснення розрахунків за реквізитами Картки.

### **8.1.6. *Платіжні додатки та нефінансова інформація на Картці.***

Картки НПС «ПРОСТІР» (з чіп-модулем та магнітною стрічкою) та картки МПС Visa International типу Visa Classic, Visa Platinum, Infinite, МПС Mastercard типу World Debit, Debit Platinum, World Elite, емітовані Банком, мають чіп-модуль та магнітну стрічку, які є носіями інформації про Держателя Картки. Прізвище та ім'я Держателя, написані

латинськими літерами, до видачі Картки наносяться на неї. За цими реквізитами, нанесеними на Картку в графічному та електронному вигляді, можна ідентифікувати Клієнта під час здійснення ним операції з використанням Картки. Картками МПС Visa International типу Classic, Platinum, Infinite, МПС Mastercard типу World Debit, Debit Platinum, World Elite та картки НПС «ПРОСТІР» з чіп-модулем та магнітною стрічкою випускаються з функцією безконтактної оплати. Проведення операцій з використанням безконтактної оплати регламентується ПС.

Картки НПС «ПРОСТІР» з магнітною стрічкою, мають магнітну стрічку, яка є носієм інформації про Держателя Картки. За магнітною стрічкою та з використанням ПІН-коду можна ідентифікувати Клієнта під час здійснення ним операції з використанням Картки.

При розрахунку в мережі Інтернет з використанням Картки будь-якого виду встановлення факту, що ініціатором операції є Клієнт (Держатель) здійснюється на підставі введених ініціатором даних про номер Картки, строк її дії та CVV2/CVC2.

8.1.7. Відкриття і обслуговування Карткового Рахунку, випуск Картки та подальше її обслуговування здійснюється Банком на підставі цих Правил, Договору, укладеного з Клієнтом, додаткових угод/договорів, додатків до нього, Анкети-Заяви, в якій Клієнт визначив відомості для проведення Автентифікації Клієнта при його зверненні до Клієнтської підтримки, фінансовий номер телефону та інші узгоджені канали зв'язку. Банк та Клієнт повинні дотримуватись вимог законодавства, цих Правил, нормативних документів МПС Visa International, МПС Mastercard та/або НПС «ПРОСТІР».

8.1.8. За заявою Клієнта Банк може випустити Додаткові картки до Карткового рахунку на ім'я Клієнта та/або довірених осіб Клієнта (Держателів), за умови оплати Клієнтом послуг Банку та надання Клієнтом (власником рахунку) цим фізичним особам права на їх отримання. При цьому Клієнт несе повну відповідальність за дії всіх Держателів Карток, що випущені Банком за заявою Клієнта по Картковому Рахунку Клієнта. Для цілей Договору та цих Правил під Клієнтом розуміється як сам Клієнт, так і Держатель Додаткової Картки, випущеної на підставі заяви Клієнта.

Банк здійснює належну перевірку Клієнтів, які відкривають Рахунки в Банку, інших Держателів платіжних Карток, які здійснюють операції з їх використанням за цими Рахунками, та їхніх представників або довірених осіб, які отримують Картку за довіреністю, відповідно до порядку, встановленого законодавством України, що регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та внутрішніх документів Банку. В процесі надання банківських послуг Банк проводить актуалізацію даних про Клієнта, інших Держателів та їхніх представників та інші заходи з належної перевірки Клієнта/Держателя/представника.

8.1.9. Картка є засобом отримання готівки з Карткового Рахунку або проведення безготівкових платежів, використання якої регулюється Договором, законодавством, правилами платіжних систем, а також цими Правилами (окремі обмеження при використанні Картки Visa Classic Virtual, Mastercard World Debit Virtual встановлені в п. 8.1.5 цих Правил).

Клієнт (Держатель) має право використовувати Картку для ініціювання платіжних операцій з Карткових рахунків Клієнта, відкритих в Банку, відповідно до умов Договору та вимог законодавства України. Переказ, ініційований з використанням Картки для зарахування коштів на рахунок отримувача, є безготівковим розрахунком.

Залежно від умов, за якими здійснюються платіжні операції з використанням Картки, можуть застосовуватися дебетова, дебетово-кредитна та кредитна платіжні схеми.

За замовчуванням до всіх Карток застосовується дебетова платіжна схема, яка передбачає здійснення Клієнтом платіжних операцій з використанням Картки в межах залишку коштів, що обліковуються на його Картковому рахунку.

За умови укладання між Банком та Клієнтом окремого договору про надання кредиту у вигляді овердрафт, може застосовуватись дебетово-кредитна платіжна схема, яка

передбачає здійснення Клієнтом платіжних операцій з використанням Картки в межах залишку коштів, що обліковуються на його Рахунку, а якщо їх недостатньо або немає, то за рахунок наданого Банком кредиту.

Кредитна платіжна схема передбачає здійснення Клієнтом платіжних операцій з використанням Картки за рахунок коштів, наданих йому Банком у кредит на підставі окремого кредитного договору.

Розмір гарантійного забезпечення на Рахунку визначається в Тарифах.

Порядок кредитування Клієнта визначається в п. 8.6 цих Правил та в окремому Кредитному договорі.

Порядок установлення курсу продажу, обміну іноземної валюти встановлюються в п. 8.9.2 цих Правил.

**8.1.10. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** Банк інформує про підвищений ризик збитків для Клієнта/Держателя у зв'язку з використанням Картки. Прикладами випадків ризиків збитків є: викрадення Картки та її використання в торговій мережі або мережі Інтернет, де не потрібне введення ПІН-коду, використання даних, нанесених на Картку (цифрові позначення, нанесені на Картку, ім'я та прізвище Держателя, термін дії Картки), для розрахунку в мережі Інтернет, фізичне пошкодження Картки, що унеможлиблює використання її для проведення операцій за допомогою платіжних пристроїв, можливі безпідставні списання коштів за допомогою зчитувачів пристроїв з карток з функцією безконтактної оплати. У випадку розголошення ПІН-коду або слова-паролю, потрібного для Автентифікації, особа, якій є відома така інформація, може отримати повний доступ до коштів, що зберігаються на Картковому Рахунку. Проте, відомі факти, коли злочинці за допомогою новітніх технологій, використовуючи Картку або відомості про неї, отримують можливість розпорядження коштами на Картковому Рахунку, навіть без фактів розголошення ПІН-коду. Використання Картки для розрахунків в мережі Інтернет має підвищений ризик шахрайських дій відносно Клієнта, оскільки при ініціюванні платежу Клієнт вносить інформацію, яка може бути використана злочинцями для ініціювання платежу від імені Клієнта без його згоди.

Зазначені приклади не є вичерпним переліком випадків ризиків збитків оскільки Банк не може знати про шахрайські наміри та всі методи роботи злочинців.

У зв'язку з підвищеними ризиками використання Картки, цими Правилами, Договором та Правилами платіжних систем, встановлені обґрунтовані обмеження щодо способів та місць використання Картки.

Банк, як емітент Картки, забезпечує належні заходи безпеки під час користування Карткою, що складається технічного захисту Картки, захисту каналів зв'язку, за якими проводиться Авторизація, захисту та зберігання інформації щодо Клієнта, яка містить банківську таємницю, проведення заходів профілактики безпеки використання Картки та запобігання шахрайським діям.

Клієнт (Держатель) має дотримуватись рекомендацій Банку, наданих в цих Правилах, Рекомендаціях держателям платіжних карток АТ «БАНК 3/4» щодо проведення безпечних розрахунків, розміщених на Сайті Банку, та Правилах користування платіжною картою з метою забезпечення належних заходів безпеки під час користування Карткою. Насамперед заходи безпеки складаються з захисту та нерозголошення ПІН-коду, номеру картки, строку дії картки, забезпечення виключно особистого використання Картки та інші зобов'язання, встановлені в п. 8.3 цих Правил.

Банк звертає увагу Клієнта, що всі SMS-повідомлення, які направляються Банком Клієнту, відсилаються з номеру BANK 3/4. SMS-повідомлення щодо операцій з Карткою з інших адрес Банк рекомендує ігнорувати.

8.1.11. Картка (крім Virtual) видається Клієнту (Держателю) у приміщенні Банку або у іншому узгодженому Клієнтом та Банком місці видачі, або через оператора поштового

зв'язку. Клієнт, який погоджується на відправку Картки поштою, приймає на себе ризики втрати/пошкодження Картки чи розголошення її даних (повного номеру, CVV2/CVC2 та строку дії, знання яких дає можливість здійснювати розрахунки в мережі Інтернет). ПІН-код повідомляється Клієнту у SMS-повідомленні на фінансовий номер телефону. Після одержання Картки Клієнт/Держатель повинен поставити особистий підпис на зворотній стороні Картки на панелі для підпису, а також розписатись в отриманні Картки. Картка Virtual випускається як платіжний інструмент в електронному вигляді.

8.1.12. Картка є власністю Банку і надається Клієнту в тимчасове користування. Банк має право вилучити Картку або забезпечити її вилучення третіми особами та технічними засобами.

8.1.13. Банк має право вилучити Картку, зупинити або припинити право Клієнта (Держателя) на використання Картки з метою виконання вимог цих правил, в разі виявлених порушень безпеки або на виконання законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

8.1.14. Розрахунки з використанням Картки можуть здійснюватися в межах Доступної суми по Картковому рахунку, з урахуванням встановленого по Картці Витратного ліміту.

8.1.15. З метою збереження Картки в робочому стані Держатель має дотримуватись Правил користування платіжною карткою.

8.1.16. З метою підвищення рівня безпеки використання Картки під час випуску Картки за замовчуванням встановлюється обмеження на її використання:

8.1.16.1. Для платіжних карток

встановлюється Ліміт на зняття готівки та розрахунки (Витратний ліміт) з використанням Картки протягом доби, первісне значення якого: отримання готівки в банкоматах/касах Банку – 100000,00 грн, кількість операцій за добу - 10; отримання готівки в банкоматах інших банків на території України – 100000,00 грн, кількість операцій за добу - 10; оплата товарів та послуг в торгівельній мережі - 50000,00 грн, кількість операцій за добу – 10; в мережі Інтернет - 50000,00 грн, кількість операцій за добу – 10.

Банк, виходячи з оцінки за наявними у Банку документами фінансових можливостей Клієнта, має право встановлювати додаткові обмеження щодо операцій по Рахунках та вимагати від Клієнта документального підтвердження можливості здійснення окремих операцій.

Клієнт має право самостійно змінити Ліміт на зняття готівки та розрахунки з використанням Картки через мобільний застосунок Smart Bank 3/4 або звернувшись до Клієнтської підтримки Банку, за необхідності надаючи обґрунтування такої зміни, крім тих лімітів/обмежень, що встановлені нормативно-правовими актами НБУ/Законодавством.

Законодавством України можуть встановлюватись менші Витратні ліміти, розмір яких може залежати в тому числі від місця проведення операції. В разі, якщо законодавством встановлені менші Витратні ліміти, або встановлені обмеження на проведення певних операцій, ці Правила застосовуються в частині, що не суперечить нормативним вимогам.

8.1.17. З метою підвищення рівня безпеки використання Картки під час проведення розрахунків в мережі Інтернет Банк/платіжна система може застосовувати верифікацію за допомогою одноразового SMS-пароллю відповідно до Правил платіжної системи.

## 8.2. **Клієнт має право:**

8.2.1. самостійно розпоряджатися коштами на Картковому рахунку (за винятком випадків, передбачених законодавством, Договором та Правилами), ініціювати та здійснювати платіжні операції як за допомогою Картки, так і за допомогою належним чином оформлених платіжних інструкцій, а також за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4;

8.2.2. вимагати від Банку належного та своєчасного надання послуг за Договором та

Правилами;

8.2.3. отримувати цілодобовий доступ до Клієнтської підтримки Банку, у випадках, визначених цими Правилами;

8.2.4. отримувати інформацію про дату та час отримання Банком повідомлення про компрометацію або втрату Картки;

8.2.5. оскаржувати спірні Транзакції за Картковим рахунком в строки, передбачені Правилами, за умови оплати відповідних комісій згідно затверджених Тарифів Банку (якщо відповідна операція тарифікується);

8.2.6. вимагати встановлення/зміни Витратного ліміту на операції по Картковому рахунку з використанням Картки, з урахуванням Правил платіжних систем та цих Правил, а також встановлення обмежень на використання Картки (її реквізитів) для розрахунку в мережі Інтернет. Така вимога подається шляхом звернення до Клієнтської підтримки або за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 (за умови підключення відповідної послуги Банку);

8.2.7. замовити Додаткові Картки для довірених осіб Клієнта. Довіреній особі Клієнта, після проведення її ідентифікації та верифікації, Банк видає Картку, на яку нанесені ім'я та прізвище такої Довіреної особи;

8.2.8. замовляти Картку поданням особистої заяви до Банку, поданням заяви за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 відповідно до функціональних можливостей застосунку;

8.2.9. через звернення до Клієнтської підтримки або самостійно за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 тимчасово заблокувати будь-яку Картку;

8.2.10. в будь-який час відкликати або припинити дію Додаткової Картки шляхом направлення в Банк письмового повідомлення і повернення Додаткової Картки, або у випадку, коли Додаткову Картку неможливо передати у Банк, направити письмове повідомлення у Банк з проханням її вилучити. Дія Додаткової Картки також може бути припинена шляхом звернення Клієнта до Клієнтської підтримки Банку та проходження передбаченої Банком процедури Автентифікації. У такому випадку Додаткова Картка підлягає блокуванню та/або припиненню її дії відповідно до встановленої Банком процедури;

8.2.11. поповнювати Картковий рахунок готівкою або в безготівковому порядку. Поповнення Карткового рахунку в національній валюті може здійснюватися як Клієнтом, так і третьою особою, якій Клієнт повідомляє необхідні реквізити для здійснення платіжної операції. Зарахування коштів в іноземній валюті на Картковий рахунок здійснюється з урахуванням обмежень, встановлених законодавством;

8.2.12. отримувати інформацію про операції, здійснені з використанням Картки, у т.ч. вигляді касового документа; SMS-повідомлення, та інформацію про операції за Картковим рахунком у вигляді Виписки по Картковому Рахунку як в приміщенні Банку, так і за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4 у порядку, встановленому в цих Правилах;

8.2.13. відмовитись від отримання послуг згідно з Договором, в разі незгоди зі змінами в Правилах чи Тарифах, що вносить Банк;

8.2.14. в будь-який час подати заяву про закриття Карткового Рахунку;

8.2.15. звертатись до Банку з клопотанням про встановлення Ліміту дозволеного Овердрафту по Картковому Рахунку;

8.2.16. ознайомлюватись з Правилами, Тарифами в приміщенні Банку чи його відділень або на Сайті Банку;

8.2.17. ознайомлюватись з інформацією щодо фінансового стану (фінансовою звітністю) Банку, складу органів управління Банку, наявними ліцензіями та дозволами на сайті Банку або у приміщенні Банку чи його відділень;

8.2.18. замінити ПІН-код (перша заміна не тарифікується), в тому числі за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4;

8.2.19. реалізовувати інші права, визначені Правилами, Договором та законодавством.

### 8.3. **Клієнт зобов'язаний:**

8.3.1. виконувати умови цих Правил, Договору та Тарифів Банку;

8.3.2. здійснювати погашення заборгованості по Картковому рахунку, що виникла в результаті Операцій, проведених Клієнтом або Держателями в строки, визначені цими Правилами та Тарифами;

8.3.3. забезпечити належне зберігання Картки, не розголошувати ПІН-код і не передавати Картку у користування третім особам та запобігати іншій Компрометації Картки. Про випадок крадіжки або втрати Картки чи індивідуальної облікової інформації, Компрометації Картки, а також в інших випадках, пов'язаних із необхідністю заблокувати Картку, при виникненні нештатних ситуацій під час проведення операцій з Карткою (пошкодження, вилучення Картки, збій в роботі банкомата, POS - терміналу тощо) негайно повідомити Банк за телефонами Клієнтської підтримки: **0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28**, вказаними на Картці та в Правилах користування платіжною карткою, з обов'язковим зазначенням своїх персональних даних (номер Картки, прізвище, ім'я, по-батькові, слово-пароль та ін.) та найближчим часом виконати інші дії, визначені для таких випадків цими Правилами та Правилами користування платіжною карткою.

8.3.4. не зберігати ПІН-код разом з Карткою, не писати його на Картці чи на будь-яких інших предметах, які зазвичай зберігаються разом (біля) з Карткою;

8.3.5. знищити всі повідомлення, в яких зазначається ПІН-код, негайно після ознайомлення з такими повідомленнями;

8.3.6. не передавати Картку в користування іншим особам та не розголошувати реквізити Картки, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, а призначення довірених осіб для розпорядження коштами на Картковому рахунку здійснювати шляхом замовлення в Банку Додаткової Картки для Держателя.

Використання Картки за довіреністю не допускається, крім випадку емісії додаткової Картки для довіреної особи;

8.3.7. контролювати рух коштів за своїм Картковим рахунком та повідомляти Банк про операції, які не виконувалися Клієнтом. Протягом наступного робочого дня з дня отримання інформації (Виписки) про здійснені операції по Картковому рахунку повідомляти Банк про всі неточності або помилки за наявною у Клієнта інформацією або про не визначення (не підтвердження) підсумкового сальдо за Картковим Рахунком, а також в той же термін повідомити Банк про помилково (безпідставно) ним зараховані чи списані кошти, та повернути помилково (безпідставно) зараховані кошти Банку (в тому числі на підставі повідомлення Банку). За умови ненадходження від Клієнта претензій за інформацією про здійснені операції по Картковому рахунку (Випискою) впродовж 15 днів з дати її формування, інформація (Виписка) вважається підтвердженою Клієнтом;

8.3.8. при зарахуванні на Картковий рахунок Клієнта коштів, що йому не належать, протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення від надавача платіжних послуг платника про виконання помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів, зараховану на його Картковий Рахунок внаслідок цієї операції, на користь такого надавача платіжних послуг (якщо списання з Карткового рахунку суми помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції не було ініційоване Банком для здійснення дебетового переказу);

8.3.9. негайно повернути до Банку Картки (крім втрачених та вкрадених Карток), дію яких закінчено або припинено, а також у випадку розірвання Договору, або закриття Карткового рахунку, або на вимогу Банку.

8.3.10. ознайомити всіх Довіrenих осіб Клієнта (Держателів) до отримання ними Карток з умовами користування Картками, цими Правилами та Договором;

8.3.11. у порядку та у спосіб, що встановлені розділом 4 цих Правил, надавати згоду на виконання Банком платіжних операцій з використанням Картки/ операцій за Картковим

рахунком (крім тих, які відповідно до законодавства не потребують надання згоди платником на їх виконання);

8.3.12. нести всю повноту відповідальності за дії, вчинені при використанні Картки (додаткової Картки) Держателями, а також будь-якими третіми особами, за умови, що Клієнт не повідомив Банку в порядку, встановленому цими Правилами, про втрату (крадіжку, компрометацію) Картки чи індивідуальної облікової інформації;

8.3.13. підписувати тільки ті чеки та квитанції, які правильно сформовані;

8.3.14. зберігати квитанції/чеки (ордери), що підтверджують проведені операції, до моменту відображення їх у Виписці по Картковому рахунку;

8.3.15. оплачувати послуги Банку згідно з Тарифами (чинними на момент надання послуг), цими Правилами та Договором, своєчасно поповнювати Картковий рахунок з метою оплати послуг Банку, або здійснювати оплату послуг Банку через касу Банку;

8.3.16. при телефонному зверненні до Банку надавати інформацію, необхідну для Автентифікації Клієнта (Держателя);

8.3.17. надати достовірні відомості при заповненні Анкети-заяви, а також інформувати Банк про будь-які зміни цих відомостей рекомендованим листом або особисто шляхом подання письмової заяви до установи Банку протягом семи днів з моменту настання таких змін. Про втрату/компрометацію фінансового номеру телефону повідомляти Банк негайно.

Подання Клієнтом недостовірних відомостей або не повідомлення щодо зміни відомостей, наведених у Договорі та Анкеті-заяві, звільняє Банк від відповідальності за несвоєчасне інформування Клієнта про відомості, передбачені цими Правилами, та Клієнт вважається таким, що був повідомлений належними чином.

8.3.18. використовувати Картку відповідно до вимог законодавства, цих Правил і Договору та дотримуватись режиму функціонування Карткового Рахунку, визначеного законодавством;

8.3.19. не використовувати Картковий рахунок та Картку для проведення таких операцій:

8.3.19.1. операцій, пов'язаних з підприємницькою діяльністю та незалежною професійною діяльністю;

8.3.19.2. платіжних операцій, пов'язаних з переказом коштів з Карткового рахунку Клієнта-резидента у національній валюті на будь-які рахунки фізичних осіб-нерезидентів, крім випадків, прямо дозволених нормативно-правовими актами Національного банку України, а також платіжних операцій з переказу коштів в іноземній валюті з порушенням режиму функціонування відповідного Рахунку.

**8.3.20. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ: Клієнт попереджається, що використання Картки з метою, що не відповідає законодавству, в тому числі з метою здійснення підприємницької, незалежної професійної діяльності, а також оплати вартості товарів або послуг, обіг яких заборонено законодавством, забороняється. У випадку виявлення Банком факту використання Картки для здійснення дій, що мають ознаки протиправних, Банк залишає за собою право надання інформації правоохоронним органам згідно з встановленим законодавством порядком.**

8.3.21. своєчасно та в повному обсязі сплачувати Банку заборгованість за Овердрафтом (в тому числі Недозволеним овердрафтом), що включає в себе суму Овердрафту, проценти, неустойки, по Картковому рахунку;

8.3.22. дотримуватись Витратного ліміту при проведенні операцій з Карткою;

8.3.23. надавати на вимогу банківської установи чи підприємства, що виконує операції з Карткою, документи, що ідентифікують Клієнта (Держателя);

8.3.24. ознайомлюватись зі змінами до Тарифів Банку та Правил, Правил користування платіжною карткою, повідомлення про які надсилаються Банком Клієнту узгодженими засобами зв'язку та розміщуються в Банку та його відділеннях в місцях, призначених для розміщення інформації для клієнтів, а також на власному Сайті Банку за електронною адресою [www.bank34.ua](http://www.bank34.ua), на сторінці [Приватним особам/Поточні рахунки та платіжні картки](#), а також доступні у мобільному застосунку Smart Bank 3/4;

8.3.25. виконувати інші зобов'язання, визначені Правилами, Договором та Тарифами.

#### **8.4. Банк має право:**

8.4.1. використовувати кошти Клієнта на Картковому рахунку, гарантуючи при цьому Клієнту право безперешкодного розпорядження ними згідно з Договором та Правилами;

8.4.2. одержувати від Клієнта плату за надані йому та Держателям послуги;

8.4.3. відмовити в проведенні платіжної операції з Карткою у разі недостатності доступної суми по Картковому рахунку (з урахуванням належної до сплати комісії Банку), перевищення Витратного ліміту або якщо документи/операція не відповідають вимогам законодавства;

8.4.4. у будь-який час зупинити або припинити право Клієнта (Держателя) на використання Картки (заблокувати Картку) чи здійснення операцій з використанням Картки, вилучити Картку, відмовити у заміні або видачі Картки, не оформляти Додаткові Картки, без попереднього обґрунтування такого рішення з метою попередження можливого шахрайства, або у випадку надходження повідомлення про втрату чи загрозу втрати Картки, Компрометації Картки (підозри на Компрометацію Картки), будь-яких незаконних або непогоджених з Банком дій з використанням Картки, а також, якщо дії Клієнта (його довірених осіб) суперечать умовам Правил, законодавству та можуть призвести до фінансових збитків Сторін, зокрема неспроможності Клієнта виконати своє зобов'язання щодо погашення Овердрафту і сплати процентів за ним, або до погіршення іміджу Банку.

Про зупинення права використовувати Картку та причини такого зупинення Банк інформує Клієнта по телефону, або засобами SMS-повідомлення чи PUSH - повідомленням у мобільному застосунку Smart Bank 3/4, у разі можливості перед тим, як право його використовувати буде зупинено, і негайно після цього, якщо надання такої інформації не скомпрометує об'єктивно виправданих заходів із безпеки або якщо це не заборонено законодавством України;

8.4.5. розблокувати Картку, якщо втрата Картки не підтвердилася або в інших випадках відповідно до умов Правил, Договору та/або законодавства;

8.4.6. у випадку непогашення дозволеного Овердрафту у встановлений термін або у випадку наявності Недозволеного (несанкціонованого, технічного) овердрафту, Банк залишає за собою право невідкладно, без попередження Клієнта, призупинити дію Картки та/або відмовити у оформленні/переоформленні Картки;

8.4.7. вимагати пред'явлення документів, що засвідчують особу Клієнта, при здійсненні Клієнтом операцій за Картковим рахунком, а також уточнювати інформацію Клієнта при його Автентифікації при зверненні до Клієнтської підтримки;

8.4.8. у разі невиконання Клієнтом зобов'язань по сплаті комісій, погашенню процентів за користування Овердрафтом або по погашенню всієї заборгованості за Овердрафтом, у т.ч. Несанкціонованим (недозволеним, технічним), Банк має право за допомогою доступних засобів зв'язку (дзвінки на відомі Банку номери телефонів Клієнта, електронна пошта, звичайна пошта, SMS-повідомлення, PUSH-повідомлення, тощо) повідомляти Клієнта про наявність та суми заборгованості перед Банком, що підлягають погашенню;

8.4.9. ініціювати та здійснювати за згодою Клієнта дебетовий переказ (Договірне списання) Коштів з Карткового Рахунку в порядку, зазначеному в розділі 9 цих Правил, на суму будь-якої заборгованості Клієнта за Договором або за іншими договорами, укладеними між Банком та Клієнтом, у тому числі за кредитним договором про встановлення Ліміту дозволеного Овердрафту, за Недозволеним овердрафтом;

8.4.10. призупинити надання послуг Клієнту в разі наявності заборгованості Клієнта перед Банком, для погашення якої недостатньо коштів на Картковому Рахунку;

8.4.11. у разі невідповідності номера рахунку та/або коду отримувача зупинити проведення платіжної операції із зарахування коштів на Картковий рахунок Клієнта на строк до чотирьох робочих днів (у які враховується день зарахування Банком коштів на рахунок до з'ясування) та зарахувати кошти на рахунок до з'ясування для встановлення належного отримувача. Банк має право не уточнювати номер рахунку та/або код отримувача, у такому

разі він зобов'язаний повернути кошти надавачу платіжних послуг платника не пізніше наступного робочого дня після їх надходження із зазначенням причини повернення;

8.4.12. відмовитись від проведення підозрілої фінансової операції;

8.4.13. зупинити платіжну операцію, якщо вона є підозрілою, на строк, встановлений ст. 23 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;

8.4.14. передати Картку, емітовану Клієнту, а також ПІН, індивідуальну облікову інформацію у захищеному вигляді довірній особі або представнику Клієнта, або за згодою Клієнта – направити Картку засобами поштового зв'язку;

8.4.15. вносити зміни до Правил користування платіжною картою або Тарифів за обслуговування операцій з Картами, повідомивши про це Клієнта не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться відповідні зміни, у спосіб, передбачений Договором,

8.4.16. реалізовувати інші права щодо ведення Рахунків та виконання операцій Клієнта, визначені Правилами, Договором та законодавством.

#### **8.5. Банк зобов'язаний:**

8.5.1. забезпечити обслуговування Карткового рахунку та здійснення операцій за Картковим рахунком з використанням Картки відповідно до цих Правил та Тарифів, та з урахуванням обмежень, що встановлені Клієнтом, Банком або відповідною платіжною системою;

8.5.2. інформувати Клієнта про стан Карткового рахунку, про здійснення операцій з використанням Картки, а також про зміни цих Правил, Правил користування платіжною картою та Тарифів у порядку, встановленому цими Правилами та Договором;

8.5.3. забезпечити цілодобову роботу Клієнтської підтримки, щоб Клієнт мав можливість безоплатно в будь-який час повідомити Банк про втрату Картки, та в разі втрати або крадіжки Картки, виникнення нештатних ситуацій з Карткою, приймати відповідну письмову заяву від Клієнта (Держателя) за адресою Банку (відділення), у робочі дні з 9-00 до 18-00, блокувати Авторизацію по Картці шляхом постановки її до стоп – списку з моменту надходження повідомлення від Клієнта/Держателя та його Автентифікації, щоб не допустити після цього будь-якого використання Картки або її реквізитів, а також здійснити всі відповідні заходи за усним повідомленням для мінімізації можливих збитків Клієнта. Під час реєстрації Банком повідомлення Клієнта (Держателя) щодо втрати Картки, Банк зобов'язаний встановити особу Клієнта (Держателя) і зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його звернення.

З метою встановлення особи Клієнта при його зверненні в Клієнтську підтримку Банку по телефону проводиться Автентифікація шляхом уточнення відповідальним працівником персональної інформації про Клієнта (Держателя), а саме його прізвища, імені, по-батькові та слова-пароллю.

Банк зобов'язаний реєструвати та протягом строку, передбаченого законодавством України для зберігання електронних документів, зберігати інформацію, що підтверджує факт інформування Банком Клієнта про проведені операції за Рахунком з використанням Картки та Клієнтом Банку про втрату Картки, про виникнення нештатних ситуацій, про операції, які не виконувались Клієнтом по Картковому Рахунку.

**Застереження:** в роботі Клієнтської підтримки можливі перерви з технічних причин (відсутність зв'язку, оновлення системи, регламентні роботи з технічної підтримки роботи сервісу). Банк докладатиме максимум зусиль для якнайшвидшої відновлення роботи Клієнтської підтримки;

8.5.4. у випадку закриття Карткового рахунку або розірвання Договору, видати кошти, що залишились на Картковому рахунку, готівкою або перерахувати їх на інший рахунок згідно із письмовою заявою Клієнта в порядку, що передбачений правилами платіжних систем, протягом 31 календарного дня після здачі до Банку або постановки до стоп – списку всіх

Картки, відкритих до Карткового Рахунку, або закінчення терміну дії Картки;

8.5.5. розглянути заяви, претензії, скарги, отримані від Клієнта у письмовому вигляді, відповідно до законодавства та внутрішньобанківських правил, та повідомляти Клієнта у письмовій формі про результати їх розгляду;

8.5.6. здійснювати обслуговування Карткового рахунку відповідно до законодавства, Договору та Правил, зокрема, Розділу 3 Правил, та з урахуванням режиму функціонування Карткового Рахунку;

8.5.7. забезпечити захист інформації та вживати заходи безпеки під час здійснення Клієнтами (Держателями) операцій з платіжними Картками. Не розкривати іншим особам, крім Клієнта (Держателя) ПІН-коду, індивідуальної облікової інформації або іншої інформації, яка дає змогу виконувати платіжні операції з використанням Картки (за винятком випадків отримання Картки, ПІН-коду, індивідуальної облікової інформації представником Клієнта за довіреністю, виданою Клієнтом). Вживати заходів щодо забезпечення фізичної і технічної безпеки встановлених платіжних пристроїв та банкоматів, а також заходів для усунення причин та умов, які можуть сприяти можливості проведення шахрайських операцій. Вимоги до встановлення банкоматів та інших платіжних пристроїв Банку, а також щодо забезпечення безпеки здійснення операцій з їх використанням встановлюються окремим локальним нормативним актом Банку;

8.5.8. виконувати інші дії з ведення та обслуговування Карткового Рахунку, що визначені Правилами;

8.5.9. зберігати інформацію, надану Клієнтом для здійснення контактів із ним, протягом строку дії Договору;

8.5.10. не надавати Клієнту Картки без відповідного запиту Клієнта, крім випадку надання нової Картки на заміну раніше виданої;

8.5.11. забезпечити Клієнту можливість у будь-який час звернутися до Клієнтської підтримки, щоб повідомити про необхідність розблокування або заміни (перевипуску) Картки;

8.5.12. реєструвати та протягом строку, передбаченого нормативно-правовими актами Національного банку України, зберігати інформацію, що підтверджує факт інформування Банком Клієнта та Клієнтом Банку, надавати Клієнту таку інформацію за його письмовим зверненням;

8.5.13. повідомити Клієнта про закінчення терміну дії Картки не пізніше ніж за десять календарних днів до закінчення терміну її дії в спосіб, передбачений Договором;

8.5.14. повідомити Клієнта про його право закрити Картковий рахунок, відкритий в Банку, та про комісійну винагороду, яка може стягуватися за обслуговування цього Рахунку, якщо в Клієнта немає більше діючих Картки, емітованих до цього Рахунку;

8.5.15. під час розгляду заяви Клієнта стосовно спірного питання щодо операцій з використанням Картки невідкладно вжити заходів для отримання всієї інформації про цю платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати;

8.5.16. у разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку Клієнта, якщо Клієнт (власник рахунку)/ Держатель невідкладно повідомив про платіжні операції з використанням Картки, які ним не виконувалися, Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Картковий рахунок Клієнта, а також відшкодувати йому суму утриманої/сплаченої комісії за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

8.5.17. Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій Банк повинен повідомляти інших надавачів платіжних послуг про таких суб'єктів і такі платіжні операції в обсязі, встановленому правилами відповідної платіжної системи або договором між надавачами платіжних послуг.

8.5.18. Для запобігання або припинення платіжних операцій, зазначених в п.п. 8.5.17 п. 8.5.

цих Правил Банк зобов'язаний підтверджувати інформацію на електронні запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності.

#### **8.6. Дозволений овердрафт.**

##### **8.6.1. Загальні положення**

8.6.1.1. За ініціативою Клієнта в порядку, визначеному цими Правилами, Сторони можуть домовитись про встановлення Банком Ліміту дозволеного Овердрафту по Картковому рахунку Клієнта.

8.6.1.2. Ліміт дозволеного Овердрафту встановлюється **виключно** на підставі окремого кредитного договору (далі – Кредитний договір) в письмовій формі, що має бути підписаний Банком та Клієнтом та містити умови щодо:

- а) Розміру Ліміту дозволеного Овердрафту в гривнях;
- б) номеру Карткового Рахунку, по якому встановлюється Ліміт дозволеного овердрафту;
- в) процентної ставки за користування дозволеним Овердрафтом, її тип (фіксована чи змінювана), періодичність та строк сплати процентів, у тому числі порядок її зміни;
- г) денної процентної ставки, її розрахунку та загальних витрат за дозволеним Овердрафтом;
- г) орієнтовної реальної річної процентної ставки та орієнтовної загальної вартості кредиту;
- д) терміну остаточного та повного повернення всієї заборгованості за Овердрафтом;
- е) розміру та порядку сплати комісій Банку;
- є) інших умов, визначених законодавством та типовою формою Кредитного договору.

8.6.1.3. Клієнт, що бажає укласти Кредитний Договір з Банком, має подати визначені внутрішньобанківськими вимогами документи, що підтверджують фінансовий стан та кредитоспроможність Клієнта.

8.6.1.4. Регулювання порядку кредитування Клієнтів у цих Правилах жодним чином не встановлює обов'язок Банку укладати кредитні договори з будь-якою особою. Рішення про встановлення Ліміту дозволеного Овердрафту приймається Банком за його внутрішньобанківськими правилами. Банк має право відмовити в укладанні Кредитного договору без пояснення причин такої відмови.

8.6.1.5. В разі і виключно після укладання (тобто підписанням Банком та Клієнтом, та скріплення печаткою Банку) Кредитного договору в паперовій формі як окремого письмового документа, до такого договору застосовуватимуться норми цих Правил. Будь-яке посилання в цих Правилах на права та обов'язки Сторін, що виникають у зв'язку з встановленням Ліміту дозволеного Овердрафту, існує виключно за умови укладення окремого Кредитного договору.

##### **8.6.2. Умови забезпечення дозволеного Овердрафту:**

8.6.2.1. За належне виконання умов Правил та Кредитного Договору Клієнт відповідає всіма коштами, майном, майновими правами, що належать Клієнту, на які може бути звернено стягнення в порядку, встановленому законодавством України.

8.6.2.2. В забезпечення зобов'язань Клієнта за Кредитним договором можуть укладатися договори забезпечення відповідно до Кредитного договору та законодавства України.

##### **8.6.3. Умови надання дозволеного Овердрафту та сплати процентів**

8.6.3.1. Надання дозволеного Овердрафту Клієнту здійснюється шляхом проведення платежів, які перевищують залишок коштів на Картковому Рахунку:

- 1) по платіжних операціях, здійснених з використанням Карток;
- 2) по погашенню процентів за Кредитним договором;
- 3) за обслуговування Карткового Рахунку та сплаті комісій за надані Банком послуги згідно з Договором та цими Правилами.

8.6.3.2. Банк здійснює облік операцій з обслуговування дозволеного Овердрафту по факту одержання інформації про операції, здійснені з застосуванням Картки від процесингового центру.

8.6.3.3. Проценти за користування дозволеним Овердрафтом нараховуються щомісяця згідно з Обліковою політикою Банку, виходячи із фактичної заборгованості Клієнта перед Банком за отриманим дозволеним Овердрафтом за фактичну кількість днів користування дозволеним Овердрафтом. Проценти розраховуються, виходячи із залишку заборгованості на кінець кожного дня протягом всього строку користування дозволеним Овердрафтом. При розрахунку процентів враховується перший день, та не враховується останній день фактичного користування дозволеним Овердрафтом. Нарахування процентів припиняється у разі смерті Клієнта.

8.6.3.4. Клієнт сплачує Банку комісію за розрахункове обслуговування Кредитного договору в розмірі, що встановлена Тарифами Банку на момент укладання Кредитного договору, розмір якої зазначається в Кредитному договорі. Комісія сплачується одноразово в гривнях на рахунок, зазначений в Кредитному договорі в день підписання Кредитного договору, та не змінюється протягом терміну його дії.

8.6.3.5. Зобов'язання Банку з надання дозволеного Овердрафту за Кредитним договором є відкличними, Банк має безумовне право без попереднього повідомлення Клієнта в односторонньому порядку відмовитися від подальшого виконання взятих на себе зобов'язань з кредитування, зокрема у випадках, визначених у Кредитному договорі. Про припинення кредитування Банк повідомляє Клієнта у порядку та у спосіб, вказаний в п. 8.6.7.6. цих Правил.

#### **8.6.4. Порядок погашення дозволеного Овердрафту та договірне списання**

8.6.4.1. Дозволений Овердрафт та інші види заборгованості за Кредитним договором погашаються при надходженні коштів на Картковий Рахунок Клієнта. Клієнт повинен забезпечити надходження коштів на Картковий Рахунок (в тому числі шляхом готівкового поповнення Рахунку) в сумі, необхідній для погашення заборгованості перед Банком у встановлені строки.

В разі накладення арешту на кошти на Картковому Рахунку, заборони проведення операцій по Картковому Рахунку, та/або виникнення інших обставин, що унеможливають процедуру списання Банком коштів з Карткового Рахунку, Клієнт зобов'язується здійснювати погашення заборгованості за дозволеним Овердрафтом, процентів за дозволеним Овердрафтом та інших платежів за Кредитним договором, шляхом внесення коштів готівкою в касу Банку, або переказом на рахунок, повідомлений Банком Клієнту.

8.6.4.2. Клієнт надає Банку згоду Банку, а Банк набуває право (але не зобов'язаний) здійснювати Договірне списання будь-якої заборгованості за дозволеним Овердрафтом, нарахованих процентів, строк сплати яких настав, та комісії Банку з будь-якого Рахунку Клієнта, відкритого в Банку.

8.6.4.3. Склад реквізитів платіжної інструкції щодо дебетового переказу під час договірного списання визначається вимогами нормативно-правового акту Національного банку України з питань безготівкових розрахунків, при цьому реквізитом «призначення платежу» є реквізити Кредитного договору, а також зміст грошової вимоги (наприклад, проценти за визначений період, Овердрафт, неустойка тощо), а реквізит «сума» - грошове зобов'язання, що становить поточну заборгованість Клієнта за дозволеним Овердрафтом, та кошти, що становлять інше грошове зобов'язання Клієнта за Кредитним договором, строк виконання якого настав, в тому числі в сумі, достатній для одержання задоволення вимог у валюті Рахунку, а також комісія Банку за здійснення операції продажу іноземної валюти (в разі, якщо під час договірного списання дебетується Рахунок в іноземній валюті). Інші реквізити платіжної інструкції заповнюються Банком самостійно, на підставі наявної в Банку інформації.

8.6.4.4. Відкликання Клієнтом згоди на виконання Банком платіжної операції дебетового переказу (операцій, пов'язаних між собою спільними ознаками), під час дії Кредитного договору не допускається.

8.6.4.5. У разі відсутності або недостатності коштів на Рахунку(ах) Клієнта у валюті заборгованості Клієнта за Кредитним договором, Клієнт надає згоду Банку, а Банк набуває

право (але не зобов'язаний) здійснювати договірне списання з Рахунку(ів) Клієнта в будь-якій валюті/ банківських металах, відкритого(их) в Банку. В разі договірної списання в валюті, що відрізняється від валюти грошових зобов'язань за Кредитним договором, договірному списанню також підлягають суми комісії Банку за здійснення операції купівлі або продажу іноземної валюти, по курсу Банку на день переказу. Клієнт надає згоду та доручає Банку здійснювати купівлю або продаж відповідної іноземної валюти за курсом Банку на день здійснення операції та утримувати комісію за здійснення операції купівлі або продажу іноземної валюти відповідно до чинного законодавства та цих Правил. Кошти, отримані в результаті здійснення операції з купівлі або продажу іноземної валюти, за вирахуванням суми комісії Банку за здійснення операції купівлі/продажу іноземної валюти, зараховувати на Рахунок Клієнта, а в разі, якщо на момент переказу відсутня нормативна вимога щодо такого зарахування, відповідні кошти спрямовуються Банку, як отримувачу, за призначенням платежу.

8.6.4.6. Клієнт надає згоду Банку, а Банк має право здійснювати Договірне списання з Карткового Рахунку будь-якої заборгованості за Кредитним Договором за рахунок Ліміту дозволеного Овердрафту (крім заборгованості за самим дозволеним Овердрафтом). Якщо після списання Банком заборгованості Клієнта з Рахунку, від процесингового центру надійдуть інструкції про списання коштів з Карткового Рахунку Клієнта по проведених операціях, Банк зобов'язаний виконати такі інструкції, в тому числі у випадку виникнення по Картковому Рахунку Недозволеного овердрафту, а Клієнт зобов'язаний погасити такий Недозволений овердрафт та сплатити проценти за користування Недозволеним овердрафтом згідно з Правилами та Тарифами Банку.

#### **8.6.5. Банк зобов'язується:**

8.6.5.1. Надати Клієнту можливість користуватися дозволеним Овердрафтом по Картковому Рахунку на умовах Кредитного договору.

8.6.5.2. Забезпечити Клієнта консультативними послугами з питань виконання Кредитного Договору.

8.6.5.3. Надавати Клієнту інформацію про стан заборгованості та іншу інформацію, необхідну для належного виконання Клієнтом своїх зобов'язань за Кредитним договором відповідно до умов Кредитного договору та законодавства.

8.6.5.4. Ознайомити Клієнта з умовами кредитування, зокрема, надати Паспорт споживчого кредиту до укладання Кредитного договору.

8.6.5.5. На прохання Клієнта надати йому заздалегідь (до підписання Кредитного договору) для ознайомлення типову форму Кредитного договору, що застосовується Банком.

8.6.5.6. В разі дострокового повернення всієї заборгованості за дозволеним Овердрафтом та процентами, за відсутністю невиконаних грошових зобов'язань Клієнта перед Банком, на письмову вимогу Клієнта укласти з ним договір про розірвання Кредитного договору.

8.6.5.7. В разі відступлення прав вимоги за Кредитним договором або залучення Банком колекторської компанії для врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, Банк зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Кредитним договором новому кредитору або залучення колекторської компанії, письмово повідомити Клієнта в порядку та у спосіб, визначений в Кредитному договорі.

8.6.5.8. Фіксувати кожну безпосередню взаємодію з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) з Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, а також про попередити зазначених осіб про таке фіксування.

#### **8.6.6. Клієнт зобов'язується:**

8.6.6.1. Своєчасно повертати дозволений Овердрафт Банку в строки, визначені в Кредитному договорі.

8.6.6.2. При отриманні вимоги Банку про дострокове погашення дозволеного Овердрафту згідно з п.п.8.6.7.2, 8.6.3.5 цих Правил, погасити заборгованість за дозволеним Овердрафтом та проценти за фактичний термін користування дозволеним Овердрафтом протягом 30 календарних днів з дня одержання вимоги Банку.

8.6.6.3. Надати Банку згоду здійснювати Договірне списання згідно з Правилами.

8.6.6.4. На підставах, у строки та в порядку, встановленому в Кредитному договорі, погасити дозволений Овердрафт.

8.6.6.5. Попередньо повідомляти Банк протягом 3-х банківських днів про суттєві зміни, що можуть стосуватися виконання Клієнтом умов Кредитного договору, зокрема, про зміну адреси реєстрації або місця проживання, реєстрацію/припинення реєстрації фізичною особою-підприємцем, зміну фінансового номеру телефону, втрати чинності/обміну ідентифікаційного документа Клієнта (представника Клієнта (за наявності), отримання кредиту/позики в іншого кредитора, зміни (втрати) роботи, встановлення факту належності до РЕР (політично значущої особи, члена сім'ї політично значущої особи або особи, пов'язаної з політично значущою особою), а також про інші зміни, які згідно з Правилами визнаються суттєвими.

8.6.6.6. В період дії Кредитного договору без попереднього надання Банком письмової згоди не здійснювати такі дії:

- 1) надання в заставу будь - яких своїх активів в якості забезпечення власних зобов'язань або зобов'язань третіх осіб;
- 2) отримання кредитів/позик без письмової згоди Банку;
- 3) виступати гарантом або поручителем за зобов'язаннями інших юридичних або фізичних осіб.

8.6.6.7. Виконувати вимоги цих Правил в частині своєчасного та достовірного надання Банку інформації, що вимагається цими Правилами.

#### **8.6.7. Банк має право:**

8.6.7.1. Дозволяти за клопотанням Клієнта в окремих випадках у разі наявності вільних кредитних ресурсів перенесення строків повернення заборгованості за дозволеним Овердрафтом.

8.6.7.2. Вимагати від Клієнта дострокового погашення дозволеного Овердрафту та сплати процентів в будь-який час, зокрема, але не виключно, у разі погіршення фінансового стану Клієнта та/або істотного порушення Клієнтом умов Кредитного договору, за умови попереднього письмового попередження Клієнта у строк, не менший ніж за 30 календарних днів до настання кінцевого терміну повернення дозволеного Овердрафту.

8.6.7.3. Для погашення дозволеного Овердрафту та іншої заборгованості за Кредитним Договором звернути стягнення на майно Клієнта відповідно до законодавства.

8.6.7.4. При наявності фактичної заборгованості за дозволеним Овердрафтом, настанні строку виконання будь-якого з грошових зобов'язань Клієнта, передбачених Кредитним Договором, здійснити Договірне списання суми цих грошових зобов'язань, строк сплати яких настав.

8.6.7.5. Припинити кредитування Рахунку Клієнта та надання дозволеного Овердрафту відповідно до умов Кредитного Договору.

8.6.7.6. Про припинення кредитування Клієнта Банк повідомляє Клієнта SMS-повідомленням по телефону, вказаному Клієнтом в Заяві – анкеті на оформлення дозволеного овердрафту клієнту або у мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

8.6.7.7. Надання дозволеного Овердрафту може бути відновлене за згодою Сторін після усунення Клієнтом вищезазначених порушень.

8.6.7.8. Протягом дії Кредитного договору запитувати, отримувати та обробляти інформацію про Клієнта, що міститься в Кредитному реєстрі, ведення якого здійснює

Національний банк України відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» та Положення про Кредитний реєстр Національного банку України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 04.05.2018р. №50.

8.6.7.9. Передати інформацію про Клієнта до Кредитного реєстру та періодично оновлювати таку інформацію в порядку та в обсягах згідно з Законом України «Про банки і банківську діяльність», Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Положенням про Кредитний реєстр Національного банку України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 04.05.2018р. №50.

8.6.7.10. Змінювати Тарифи за користування послугами Банку, в тому числі тарифи на обслуговування приватних клієнтів у зв'язку з відкриттям та веденням Карткового Рахунку, касовим обслуговуванням і випуском та обслуговуванням платіжних карток.

8.6.7.11. Реалізовувати інші права, визначені законодавством та Кредитним договором, типова форма якого оприлюднюється Банком на Сайті за посиланням: <https://bank34.ua/privatni-osobi/kredit/tarifi/>.

#### **8.6.8. Клієнт має право:**

8.6.8.1. Перед укладанням Кредитного договору за допомогою калькулятора, розміщеного Сайті Банку, одержати прогностичний розрахунок витрат Клієнта, пов'язаних із користуванням дозволим Овердрафтом, в якому зазначається така інформація на дату розрахунку: (1) ліміт дозволеного Овердрафту, (2) процентна ставка, (3) комісійна винагорода Банку, (4) загальні витрати за дозволим Овердрафтом; (5) сума платежу за розрахунковий період [включає платіж за дозволим Овердрафтом, проценти за користування дозволим Овердрафтом, розмір платежів за додаткові та/або супутні послуги Банку та третіх осіб], (6) загальна вартість дозволеного Овердрафту для Клієнта; (7) реальна річна процентну ставку.

8.6.8.2. Порушувати перед Банком питання про перенесення строків платежу у разі виникнення тимчасових фінансових або інших ускладнень з незалежних від нього причин, пов'язаних з виконанням умов Кредитного договору.

8.6.8.3. Достроково погашати дозволений Овердрафт та сплатити проценти, нараховані за час фактичного користування дозволим Овердрафтом в будь-який час без додаткового узгодження з Банком та без сплати додаткових платежів на користь Банку за таке дострокове погашення.

8.6.8.4. Вимагати дострокового розірвання Кредитного договору, повністю погасивши заборгованість перед Банком (включаючи проценти, пеню, штраф в разі застосування) та письмово повідомивши про це Банк за 5 календарних днів до розірвання Кредитного договору.

8.6.8.5. Протягом 14 календарних днів з дня укладення Кредитного договору відмовитись від Кредитного договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання Клієнтом грошових коштів, з урахуванням наступного:

8.6.5.1. Про намір відмовитися від Кредитного договору Клієнт повідомляє Банк у письмовій формі (відповідно до ст.15 Закону України «Про споживче кредитування») до закінчення 14 календарних днів з дня укладення цього Договору.

8.6.5.2. Протягом 7 календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Кредитного договору Клієнт зобов'язаний повернути Банку грошові кошти, одержані згідно з Кредитним договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою в Кредитному договорі. Додаткові платежі за відмову від Кредитного договору Клієнтом не сплачуються.

8.6.5.3. Якщо Клієнт до моменту розірвання Кредитного договору не отримувал коштів за дозволим Овердрафтом, Банк зобов'язаний повернути Клієнту комісію за розрахункове обслуговування Кредитного договору на Рахунок протягом 5 календарних днів з дати розірвання Кредитного договору.

8.6.5.4. За умови виконання п.п. 8.6.5.1-8.6.5.2 цих Правил, укладання письмового договору про розірвання Кредитного договору здійснюється на вимогу Клієнта без

стягнення додаткової плати за оформлення такого письмового договору, а в разі не укладання письмового договору про розірвання Кредитного договору, датою його розірвання вважається восьмий календарний день з дня подання Клієнтом письмового повідомлення Банку про відмову від Кредитного договору.

8.6.5.5. Якщо Клієнт не виконав обов'язок, встановлений в п. 8.6.5.2 цих Правил, відмова від одержання кредиту вважається такою, що не подана.

8.6.5.6. Реалізовувати інші права, визначені Законом України «Про споживче кредитування».

8.6.5.7. Клієнт має доступ до даних про себе та до відомостей щодо запитів на отримання таких даних стосовно Клієнта у порядку, визначеному законодавством про захист персональних даних та нормативно-правовими актами Національного банку України, в тому числі право звернутись до Національного банку України з заявою щодо виправлення чи видалення такої інформації з Кредитного реєстру. Розгляд заяви та вжиття заходів реагування Національний банк України здійснює відповідно до нормативних вимог.

8.6.5.8. Клієнт має право звертатися до Національного банку України, який є уповноваженим державним органом з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, в тому числі у разі порушення Банком, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також Клієнт має право на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої йому у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

#### **8.6.6. Відповідальність Сторін**

8.6.6.1. Сторони несуть відповідальність за порушення Кредитного договору згідно з умовами такого Кредитного договору.

8.6.6.2. Сплата пені або штрафів, передбачених Кредитним договором, не звільняє Клієнта від виконання зобов'язань, за порушення яких вони передбачені, і так само не звільняє його від обов'язку понад суми пені (штрафів) відшкодувати Банку збитки, заподіяні невиконанням або неналежним виконанням своїх зобов'язань за Кредитним договором.

8.6.6.3. Сторона Кредитного договору, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

#### **8.7. Недозволений овердрафт.**

8.7.1. В разі списання з Карткового рахунку коштів у сумі, що перевищує доступну суму на Картковому рахунку, виникає недозволений овердрафт по Картковому рахунку.

8.7.2. Заборгованість Клієнта перед Банком по Недозволеному овердрафту повинна бути погашена негайно після його виникнення.

8.7.3. Якщо Клієнт не погасив заборгованість перед Банком по Недозволеному овердрафту, Банк нараховує на таку заборгованість проценти за користування чужими грошовими коштами, за ставкою згідно діючих Тарифів Банку. Проценти нараховуються щоденно на суму фактичної заборгованості Клієнта за Недозволеним овердрафтом на кінець дня, починаючи з дня виникнення такої заборгованості, за фактичну кількість днів користування Недозволеним овердрафтом. Клієнт зобов'язаний сплатити Банку проценти згідно діючих Тарифів.

8.7.4. Починаючи з дня існування Недозволеного овердрафту, Недозволений овердрафт та проценти вважаються простроченою заборгованістю. Черговість сплати платежів за користування Недозволеним овердрафтом визначена п. 4.3. цих Правил.

#### **8.8. Розгляд претензій та звільнення від відповідальності.**

8.8.1. До моменту отримання від Клієнта повідомлення про крадіжку або втрату Картки, індивідуальної облікової інформації, розголошення ПІН-коду та інше, Банк не несе

відповідальності за операції з використанням Картки, а ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта.

З моменту отримання та реєстрації Банком повідомлення Клієнта про факт втрати платіжного інструменту та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

8.8.2. Клієнт несе повну відповідальність за всі операції, здійснені з використанням всіх Карток, оформлених до Карткового рахунку, впродовж усього строку користування ними та протягом 90 (дев'яноста) календарних днів після припинення дії всіх Карток, оформлених до Карткового рахунку (у т.ч. додаткових), з урахуванням умов п. 8.8.3 цих Правил.

8.8.3. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за операції, здійснені з використанням Картки Клієнта, у тому числі за операції зі зняття готівки у банкоматах, що здійснені з використанням технології безконтактної взаємодії NFC, а також за операції, для здійснення яких необхідно вводити ПІН-код, за винятком випадків технічної несправності банкоматів Банку, а також за операції, проведені за допомогою незахищених каналів зв'язку (Інтернет, телефонні мережі, пошта, тощо), та за можливе розголошення інформації за Картковим рахунком, переданої Банком із застосуванням такого зв'язку.

Клієнт не несе відповідальності за платіжні операції, здійснені без автентифікації Картки і її Держателя, крім випадків, якщо доведено, що дії чи бездіяльність Клієнта/Держателя призвели до втрати, незаконного використання ПІН-у або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

8.8.4. У разі втрати/крадіжки Картки, розголошення ПІН-коду, а також в інших випадках, пов'язаних із необхідністю заблокувати Картку, Клієнт/Держатель має одразу повідомити про це Банк за телефонами Клієнтської підтримки Банку.

Про виникнення нештатних ситуацій під час проведення операцій з Карткою, до яких відносяться зокрема пошкодження Картки, вилучення Картки з причин не правильно введеного ПІН-коду, з причин того, що Картку було забуто чи своєчасно не вилучено з банкомата після завершення операції, закінчився термін дії Картки, або виник технічний збій у роботі банкомата, POS-терміналу, процесингового центру тощо, Клієнт/Держатель повинен негайно повідомити Банк за телефонами Клієнтської підтримки. Якщо Картка затримана банкоматом іншого банку, то Клієнт/Держатель повинен негайно повідомити про такий випадок також клієнтську підтримку цього банку за номером телефону, вказаним на банкоматі.

8.8.5. Усне повідомлення Клієнта/Держателя по телефону Клієнтської підтримки про втрату або крадіжку Картки, індивідуальної облікової інформації, виникнення нештатної ситуації під час використання Картки, та/або платіжні операції, які не виконувалися Клієнтом/Держателем сприймається як прийняте повідомлення. При передачі усного повідомлення про втрату або крадіжку Картки, виникнення нештатної ситуації до Клієнтської підтримки Банку Клієнт/Держатель повинен надати оператору особисту інформацію для Автентифікації: прізвище, ім'я та по-батькові та назвати слово-пароль.

З метою контролю та покращення якості обслуговування та усунення можливих суперечностей щодо змісту повідомлення, Банк може записувати розмову з Клієнтом/Держателем під час звернення Клієнта/Держателя до Клієнтської підтримки. При такому зверненні Клієнт/Держатель повинен отримати від оператора Клієнтської підтримки Банку реєстраційний номер дзвінка. Без отримання такого номера, претензії Клієнта щодо постановки Картки до стоп – списку прийматись Банком не будуть. В будь-якому випадку під час отримання Банком повідомлення та/або заяви про втрату Картки та/або платіжні операції, які не виконувалися Клієнтом/Держателем, Банк зобов'язаний автентифікувати Клієнта/Держателя і під час реєстрації повідомлення Клієнта/Держателя зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його звернення. Картка блокується для здійснення операцій негайно після отримання і реєстрації Банком повідомлення Клієнта/Держателя

відповідно до вимог цих Правил.

8.8.6. Витрати, пов'язані з операцією внесення Картки до стоп-списку, несе Клієнт згідно Тарифів Банку (чинних на момент надання послуг).

8.8.7. Якщо вилучення Картки здійснено банкоматом Банку через некоректні дії Клієнта/ Держателя (забута Картка, неправильно введений ПІН-код), або технічні проблеми роботи банкомата, інші нештатні ситуації (інформація щодо умов вилучення Картки отримується за телефоном Клієнтської підтримки), то відповідальний працівник Банку повертає Картку Клієнту/ Держателю, отриману при проведенні інкасації банкомата, на підставі письмової заяви Клієнта/ Держателя про повернення Картки з поясненням своїх дій та після проведення ідентифікації та верифікації Клієнта/ Держателя на підставі документів, що посвідчують його особу. Для повернення Картки Клієнту/ Держателю, відповідальний працівник Банку обов'язково здійснює верифікацію Клієнта - перевіряє відповідність імені та прізвища Клієнта/ Держателя на Картці та в документах, що посвідчують особу.

Якщо Картку було вилучено банкоматом іншого банку, Клієнт має право ініціювати повернення Картки, для чого Клієнт/Держатель подає Банку заяву, а Банк звертається до банку, який вилучив Картку, згідно із правилами, встановленими платіжною системою, з підтвердженням того, що емітована Банком Картка дійсно належить Клієнту/ Держателю та використовувалась правомірно, і з проханням щодо повернення цієї Картки Клієнту/ Держателю. Клієнт/ Держатель самостійно вживає заходів щодо отримання вилученої Картки в такому іншому банку. Банк рекомендує Клієнту у випадку вилучення його Картки іншим банком здійснити перевипуск Картки, оскільки дані вилученої Картки є скомпрометованими.

8.8.8. У випадку спостереження Банком нетипової активності по Картковому Рахунку або в разі отримання інформації щодо Компрометації Картки (підозри на Компрометацію Картки), індивідуальної облікової інформації з метою мінімізації можливих збитків Клієнта, виконання рекомендацій та/або вимог НБУ чи платіжних систем, Банк може змінювати розмір витратного ліміту по Картковому Рахунку, припинити право Клієнта (Держателя) на використання Картки (заблокувати Картку) чи здійснення операцій з використанням Картки, вилучати Картки, заблокувати Авторизацію по Картках шляхом постановки їх до електронного стоп – списку. При цьому, Банк докладе зусиль для повідомлення Клієнта (Держателя) про зміну витратного ліміту чи блокування Карток по Фінансовому номеру телефону, або засобами SMS-повідомлення чи PUSH - повідомленням в мобільному застосунку Smart Bank 3/4, однак не несе відповідальності за можливі збитки, прямі чи опосередковані, які можуть бути понесені Клієнтом в результаті таких дій.

8.8.9. Клієнт має право звернутися до Банку із письмовою заявою/ претензією про розгляд спірного питання в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених із використанням Картки, які зазначені в інформації, що надана Банком, а Банк зобов'язаний розглянути заяву/ претензію Клієнта та вжити заходів щодо розслідування і вирішення порушених питань.

8.8.10. Банк у порядку та в строки, визначені законодавством України або умовами договору з еквайром / оператором платіжної системи, під час розгляду заяви Клієнта про розгляд спірного питання щодо операцій з використанням Картки:

1) має право одержувати від еквайра інформацію/документи (або їх копії), що підтверджує(ють) здійснення Клієнтом (Держателем) цих операцій;

2) зобов'язаний невідкладно вжити заходів для отримання всієї інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати.

8.8.11. Еквайр зобов'язаний надати на запит Банку інформацію/документи про здійснення платіжної операції Клієнта/ Держателя з використанням Картки.

8.8.12. У разі отримання письмової претензії Клієнта щодо спірних операцій по Картках МПС Visa International чи МПС Mastercard Банк проводить розслідування у строк до 30 днів з моменту отримання претензії, а якщо в цей термін вирішити порушені питання неможливо, встановлюється необхідний термін для розгляду претензії, що не може

перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів. У випадку повторного опротестування таких операцій Еквайром, згідно з правилами МПС Visa International чи МПС Mastercard, строк розгляду претензії та повернення Клієнту (за умови позитивного результату розгляду) списаних коштів, може бути збільшений до 180 (ста вісімдесяти) календарних днів.

У випадку отримання письмової претензії Клієнта щодо спірних операцій по Карткам НПС «ПРОСТІР», Банк проводить розслідування у строк до 20 днів з моменту отримання претензії. У випадку повторного опротестування таких операцій Еквайром, згідно з правилами НПС «ПРОСТІР», строк розгляду претензії та повернення Клієнту (за умови позитивного результату розгляду) списаних коштів, може бути збільшений до 90 (дев'яноста) календарних днів.

У разі виникнення потреби в проведенні будь-яких інших заходів щодо розслідування операції, Банк здійснює такі заходи за наявності письмовою згоди Клієнта та після оплати останнім відповідної комісії Банку. При цьому на момент подання до Банку письмової претензії, Клієнт повинен розмістити на Картковому Рахунку грошову суму у розмірі плати за здійснення розслідування операцій, з якою Клієнт не згоден (далі – Комісія за проведення розслідування). При прийнятті Банком письмової претензії, сума Комісії за проведення розслідування блокується на Картковому Рахунку Клієнта до моменту завершення розслідування, в залежності від результатів розслідування, сума Комісії за проведення розслідування або розблокується і повертається Клієнту (в разі підтвердження претензії), або списується з Карткового Рахунку Клієнта на користь Банку (в разі спростування претензії).

8.8.13. Якщо у строк, визначений п. 8.8.12. Правил, спірна ситуація не була врегульована, Банк ініціює процедуру врегулювання згідно з Правилами міжнародної платіжної системи Visa International/ МПС Mastercard чи Порядку вирішення спірних ситуацій з використанням електронних платіжних засобів Національної платіжної системи «Український платіжний простір». Витрати, пов'язані з проведенням процедур повторного опротестування за оскаржуваними операціями, в ході яких Банк зазнав втрат, покладаються на Клієнта.

8.8.14. Банк повинен сприяти Клієнту / Держателю в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією з використанням Картки шляхом негайного надання доступної йому інформації про таку операцію (без стягнення плати), уключаючи інформацію, отриману на його запит від надавача платіжних послуг, що обслуговує неналежного отримувача.

8.8.15. Банк на запит Клієнта надає йому інформацію про хід розгляду претензії і повідомляє в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений законодавством України для розгляду звернень (скарг) громадян.

8.8.16. Строки, протягом яких Банк установлює ініціатора та правомірність платіжної операції, та строки повернення на Картковий Рахунок Клієнта суми попередньо списаної неналежної платіжної операції визначені статтею 89 Закону України «Про платіжні послуги».

8.8.17. Клієнт має право на відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Банком унаслідок помилкової, неналежної платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених законодавством України строків.

#### **8.9. Порядок здійснення розрахунків за Картковими рахунками**

8.9.1. Клієнт доручає та надає згоду Банку здійснювати дебетовий переказ (Договірне списання) з Карткових рахунків суми коштів у розмірі ініційованих Клієнтом або його довіреними особами платіжних операцій, сум комісій, штрафів та плати за послуги Банку згідно Тарифів Банку у разі настання термінів платежу, а також сум будь-якої заборгованості Клієнта за договорами, укладеними між Банком та Клієнтом, у тому числі за Кредитним договором про встановлення Ліміту дозволеного овердрафту, за Недозволеним овердрафтом, тощо.

Клієнт доручає та надає згоду Банку, а Банк має право в порядку Договірної списання ініціювати платіжні операції та здійснювати дебетовий переказ коштів з

Карткового рахунку Клієнта на суму операцій, здійснених із використанням Картки або її реквізитів, по платіжних повідомленнях Еквайрів та/або ПС. Зобов'язання Клієнта перед Банком за здійснені із застосуванням Картки операції існують у валюті Карткового рахунку.

#### **8.9.2. Порядок встановлення курсу купівлі-продажу, обміну іноземної валюти під час здійснення операцій за Картковими рахунками.**

При здійсненні операцій з використанням Картки у валюті, яка відрізняється від валюти Карткового рахунку, розрахунок розміру зобов'язань Клієнта здійснюється за курсом купівлі-продажу, обміну іноземної валюти, що встановлюється в залежності від типу операцій або Банком, або НБУ, або МПС, крім того МПС може стягувати додаткові комісії.

#### **Для Держателів Карток МПС Visa International та МПС Mastercard при здійсненні розрахунків застосовуються наступні курси конвертації валют.**

Операція з одержання готівки у національній валюті з Карткового рахунку в іноземній валюті з використанням Картки МПС Visa International та/або Mastercard в установі Банку або в банкоматі Банку здійснюється з урахуванням обмежень, встановлених законодавством України за комерційним курсом Банку на день проведення операції.

Безготівкова платіжна операція на території України (розрахунок в торгівельній мережі, мережі Інтернет, тощо) по Картковому рахунку в іноземній валюті з використанням Картки або її реквізитів здійснюється за комерційним курсом Банку на день проведення транзакції, а списання з Карткового рахунку проводиться за комерційним курсом Банку, що встановлений на день відображення операції по Рахунку.

При здійсненні закордонної транзакції картою МПС Mastercard по Рахунку Клієнта в гривні, що ініційована в валюті, відмінній від валюти Рахунку, проводиться через обмін гривень на валюту транзакції, якщо валюта транзакції не євро, через обмін гривень на євро за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

Закордонна транзакція по Рахунку в євро, ініційована в іншій валюті, ніж євро, проводиться шляхом обміну євро на валюту розрахунку за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

Закордонна транзакція по Рахунку в доларах США, ініційована в іншій валюті, ніж долари США, проводиться через обмін доларів США на євро, а євро - на валюту розрахунку за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

При здійсненні закордонної транзакції картою МПС Visa International по Рахунку Клієнта в гривні, що ініційована в валюті, відмінній від валюти Рахунку, проводиться через обмін гривень на валюту транзакції, якщо валюта транзакції не в доларах США, через обмін гривень на долар США за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

Закордонна транзакція по Рахунку в доларах США, ініційована в іншій валюті, ніж долари США, проводиться шляхом обміну доларів США на валюту розрахунку за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

Закордонна транзакція по Рахунку в євро, ініційована в іншій валюті, ніж євро, проводиться через обмін євро на долари США, а долари США - на валюту розрахунку за комерційним курсом Банку на дату проведення операції по Рахунку Клієнта.

Комерційний курс Банку для перерахунку іноземних валют за операціями, проведеними з використанням Карток МПС Mastercard та/або МПС Visa International у разі проведення розрахунків у валюті, відмінній від валюти Рахунку, оприлюднюється на сайті Банку <https://bank34.ua/> та у мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

**Застереження:** При проведенні операцій в терміналах та банкоматах інших банків, в тому числі за кордоном, обслуговуючий банк має право стягувати власні комісії згідно тарифів.

8.9.3. Для оплати комісії Банку за обслуговування Карткових рахунків, відкритих у іноземній валюті, Клієнт доручає та надає згоду Банку, а Банк має право ініціювати платіжну операцію та здійснювати дебетовий переказ (договірне списання) суми у

іноземній валюті, достатньої для виконання зобов'язань перед Банком, провести її подальший продаж на міжбанківському валютному ринку України від імені Клієнта за комерційним курсом, що склався на міжбанківському валютному ринку на дату проведення операції, та направити гривневий еквівалент проданої іноземної валюти на покриття заборгованості Клієнта перед Банком шляхом зарахування коштів від його імені на рахунки з обліку доходів Банку без попереднього зарахування на поточний рахунок Клієнта в гривнях.

8.9.3.1. Клієнт уповноважує та доручає Банку нараховувати, утримувати та сплачувати до бюджету суми податків та зборів за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти, що були здійснені Банком від імені та за рахунок Клієнта, у випадках та в порядку, передбаченому законодавством України.

8.9.3.2. Клієнт погоджується з тим, що при здійсненні перерахунку суми операції у валюту Рахунку можуть виникнути курсові різниці, внаслідок того, що курс перерахунку валюти за платіжними операціями Клієнта по Рахунку може відрізнятися на день проведення операції, на день обробки операції МПС і на день списання коштів з Рахунку Клієнта. В результаті виникнення курсових різниць при перерахунку суми платіжної операції у валюту Рахунку у Клієнта може виникнути заборгованість перед Банком, яка підлягає погашенню у повному обсязі.

8.9.4. Клієнт за допомогою Картки має право здійснювати оплату товарів (робіт, послуг), отримувати готівкові кошти на умовах і в порядку, що діє у відповідному торгівельному закладі, або в банківській установі, що приймає Картку.

8.9.5. В разі переказу Клієнтом коштів на Картковий рахунок через інші банки чи небанківські фінансові установи, в т.ч. внесення через них готівкових коштів з метою переказу на Картковий рахунок, фінансові ризики, пов'язані з можливою затримкою в надходженні таких коштів на Картковий рахунок, приймає на себе Клієнт. Підписанням Договору та прийняттям цих Правил Клієнт усвідомлює та погоджується з тим, що Банк не має можливості контролювати або регулювати строк надходження коштів з інших банків (небанківських фінансових установ) або впливати на розміри комісій, що стягуються за переказ коштів.

8.9.6. Якщо Банк з незалежних від нього причин не може в порядку Договірному списання отримати будь-які кошти, що підлягають списанню з Рахунку Клієнта (зокрема, через відсутність коштів на Картковому рахунку), Клієнт повинен самостійно сплатити таку суму Банку шляхом внесення готівки чи безготівкового переказу коштів. Клієнт зобов'язаний самостійно слідкувати за наявністю коштів на Картковому рахунку для оплати послуг Банку та своєчасно поповнювати Картковий рахунок.

8.9.7. Зобов'язання Клієнта перед Банком за здійснені із застосуванням Картки платіжні операції існують у валюті Карткового рахунку, незалежно від валюти, в якій проведена платіжна операція по Картковому рахунку. Комісія Банку за здійснення операцій із застосуванням Картки сплачується в гривні, в тому числі із застосуванням механізмів, визначених в пп. 8.9.2-8.9.3 цих Правил.

8.9.8. Клієнт доручає Банку направляти всі кошти, що надходять на Картковий Рахунок, на погашення існуючої заборгованості Клієнта перед Банком з урахуванням черговості погашення заборгованості, встановленої в Розділі 4 Правил.

8.9.9. Банк у разі виконання помилкової платіжної операції з Карткового Рахунку Клієнта, якщо Клієнт/ Держатель невідкладно повідомив Банк про платіжні операції з використанням Картки, що ним не виконувалися, або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) повинен переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Картковий Рахунок Клієнта та відшкодувати Клієнту суму утриманої/сплаченої комісії за виконання цієї операції.

8.9.10. Банк у разі повідомлення Клієнтом/ Держателем про незавершену операцію з унесення коштів з використанням Картки через платіжні пристрої Банку на Рахунки, відкриті в Банку, після подання Клієнтом/ Держателем Банку відповідного документа, що

підтверджує здійснення цієї операції, негайно зараховує зазначену в цьому документі суму коштів на відповідний Рахунок.

#### **8.10. Інформування про виконання операцій з використанням Картки та про рух коштів по Картковому Рахунку**

8.10.1. Банк зобов'язаний у спосіб, визначений в Анкеті-заяві, що є невід'ємною частиною Договору, повідомляти Клієнта (Держателя) про здійснення операцій з використанням Картки.

Банк за заявкою Клієнта може повідомляти Клієнта про операції по Рахунку, здійснені з використанням Картки, надходження або списання коштів з Карткового рахунку, шляхом надсилання SMS-повідомлень на фінансовий номер телефону Клієнта, вказаний в Анкеті-заяві. При цьому повідомлення надсилається про кожну окрему операцію, проведену по Рахунку, що включає інформацію про вихідний залишок коштів на Рахунку після здійснення цієї операції. Клієнт має право відмовитись від отримання SMS -повідомлень, зазначивши про це в Анкеті-заяві. При цьому обов'язок Банку щодо повідомлення Клієнта про здійснені ним операції з використанням Картки також вважається виконаним.

**8.10.2. ЗАСТЕРЕЖЕННЯ: Банк не несе відповідальності за розголошення інформації про операції, здійснені з використанням Картки, що відбулось після відправлення Банком повідомлення Клієнту/Держателю у SMS повідомленні на фінансовий номер телефону, оскільки такий канал передачі інформації не відповідає вимогам щодо захисту інформації, що містить банківську таємницю, встановленим НБУ.**

8.10.3. Крім права на отримання інформації про кожну здійснену з використанням Картки операцію, Клієнт має право на одержання Виписок по Картковому Рахунку:

8.10.3.1. без стягнення додаткової плати не частіше одного разу на місяць у спосіб, визначений в Анкеті-заяві, яким може бути особисте отримання виписки Клієнтом в Банку або отримання виписки в електронному вигляді на E-mail, вказаний Клієнтом, а також в будь-який момент Виписка може бути сформована за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4;

8.10.3.2. позачергово за умови оплати послуг Банку згідно з Тарифами, на підставі звернення до Банку.

8.10.4. Клієнт зобов'язаний самостійно контролювати стан Карткового Рахунку за допомогою повідомлень про здійснені операції з використанням Картки та Виписки по Картковому Рахунку. Виписки по Картковому Рахунку формуються Банком щомісячно за три робочих дні до закінчення кожного місяця за кожний черговий звітний період (місяць). У Виписці зазначається інформація про рух коштів по Картковому Рахунку, залишок коштів на Картковому Рахунку. Банк рекомендує Клієнту самостійно здійснювати моніторинг стану Карткового Рахунку та проведених операцій з використанням Картки за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4, за умови підключення Клієнта до відповідної послуги.

8.10.5. Якщо протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту формування Банком Виписки/отримання повідомлення про здійснену операцію з використання Картки Клієнт не надав Банку у письмовому вигляді зауважень/претензій щодо інформації, що міститься у Виписці, правильність такої інформації вважається підтвердженою Клієнтом. Це положення діє також у випадку, якщо Клієнт не звернувся до Банку за отриманням Виписки.

8.10.6. У разі виникнення сумнівів щодо достовірності наведеної у Виписці інформації відносно стану Карткового Рахунку та факту проведення тієї чи іншої платіжної операції протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту формування такої Виписки Клієнт має право надати Банку письмову претензію. В іншому випадку вважається, що Клієнт згоден з усіма операціями та сумами, які зазначені в Виписці. Неодержання чи несвоєчасне одержання Виписки не звільняє Клієнта від виконання своїх зобов'язань за Договором.

8.10.7. Неотримання виписки Клієнтом не з вини Банку не звільняє Клієнта від виконання зобов'язань за Договором та Правилами. Для контролю за операціями, проведеними з

використанням Картки, та рухом коштів по Картковому Рахунку Клієнт має можливість в будь-який час підключитися до послуг Банку з надсилання SMS-повідомлень про здійснені операції з використанням Картки або отримання доступу до Карткового Рахунку в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 шляхом замовлення відповідних послуг у Анкеті-Заяві або через Клієнтську підтримку, після проведення процедури Автентифікації Клієнта.

8.10.8. Підключившись до послуги з отримання інформації про здійснені операції та/або Виписки по електронній пошті, або інформації про здійснені операції за SMS повідомленням, направленим на мобільний телефон Клієнта/Держателя (SMS), Клієнт погоджується та приймає на себе всі ризики, пов'язані з тим, що інформація по його Картковому Рахунку буде передаватись по незахищених каналах зв'язку і може стати відомою третім особам.

8.10.9. Незабезпечення Клієнтом на Картковому Рахунку на момент підключення до/сплати за надання послуги з отримання інформації про здійснені операції у поточному місяці суми залишку коштів, достатньої для сплати за надання послуги з отримання інформації про здійснені операції згідно Тарифів, вважається волевиявленням Клієнта відмовитись від отримання повідомлень Банку про здійснені операції, починаючи з поточного місяця. Поновлення/підключення до послуги з отримання інформації про здійснені операції в даному випадку можливе за умови звернення Клієнта до Банку / Клієнтської підтримки за умови наявності достатньої суми коштів на Картковому Рахунку для сплати за надання послуги з отримання інформації про здійснені операції.

8.10.10. Клієнт має право звернутися до Банку із заявою/ претензією про розгляд спірного питання або до суду в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених із використанням Картки, зазначених в інформації, наданій Банком. Порядок розгляду Банком претензії Клієнта наведений в п. 8.8. цих Правил.

#### **8.11. Термін дії Картки, продовження терміну дії Картки або заміна Картки, закриття Карткового Рахунку.**

8.11.1. Картки оформляються на строк, визначений Тарифами для відповідного типу Картки.

8.11.2. Термін дії Картки вказано на Картці (дата визначена мм/рр, де мм – порядковий номер місяця, рр – рік поточного століття) та у мобільному застосунку Smart Bank 3/4. Картка дійсна до останнього дня зазначеного на ній місяця відповідного року включно, після такої дати дія Картки автоматично припиняється (наприклад, якщо на Картці зазначена дата 05/27, така Картка може бути використана до 23 годин 59 хвилин 59 секунд 31 травня 2027 року). Якщо останній день дійсності Картки припадає на неробочий день, термін дії Картки не продовжується.

Банк повідомляє Клієнта (Держателя) про закінчення терміну дії Картки, не пізніше ніж за десять календарних днів до закінчення терміну її дії шляхом направлення SMS – повідомлення на фінансовий номер телефону або PUSH - повідомлення в мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

8.11.3. Картка, термін дії якої закінчився, анулюється Банком. Для отримання нової Картки безпосередньо після закінчення терміну дії старої Картки, Клієнт має подати письмову заяву до Банку про переоформлення Картки, в т.ч. на перевипуск Карток, відкритих на довірених осіб, за місяць до закінчення терміну дії старої Картки та здійснити оплату випуску нових Карток згідно Тарифів Банку (чинних на момент надання послуг). У разі неподання такої заяви Банк не несе відповідальності за неотримання Клієнтом/ Держателем нової Картки відразу по закінченню терміну дії старої Картки.

8.11.4. Нові (переоформлені) Картки видаються Клієнту/ Держателю за умови оплати всіх необхідних платежів згідно Тарифів (чинних на момент здійснення операції). Банк має право вимагати повернення до Банку Карток, термін дії яких закінчився, а Клієнт має право в такому випадку вимагати надання йому безоплатної довідки про повернення Картки.

8.11.5. Поновлена Картка дає можливість негайно користуватися коштами на Картковому

Рахунку, невикористаними за допомогою старої Картки, причому Витратні ліміти на здійснення операцій встановлюються за замовчуванням відповідно до п.8.1. Правил.

8.11.6. Картковий Рахунок закривається в тому ж порядку та з тих же підстав, що й Поточний Рахунок. При закритті Карткового Рахунку за заявою Клієнта, Клієнт повинен повернути всі Картки, видані Клієнту та Держателям для проведення операцій по Картковому Рахунку, до Банку, погасити всі суми заборгованості перед Банком, після чого йому виплачується сума залишку по Картковому Рахунку.

8.11.7. У всіх випадках, коли Картка повертається Банку (сплинув термін дії картки, закриття Карткового Рахунку тощо), Картка підлягає розрізанню в приміщенні Банку з метою недопущення її використання, при цьому обов'язково здійснюється розріз, що пошкоджує магнітну стрічку та чип.

#### **8.12. Опис документообігу і технології оброблення інформації за операціями, що здійснюються з використанням платіжних Карток.**

8.12.1. Документи за операціями з використанням платіжних Карток можуть бути в паперовій та/або електронній формі.

8.12.2. Операції Клієнтів (Держателів) виконуються з оформленням квитанції платіжного термінала, банкомата та інших документів за операціями з використанням Карток у паперовій формі, що складаються та друкуються державною мовою за місцем проведення операції в такій кількості примірників, яка потрібна для всіх учасників операції, та/або документів в електронній формі, передбачених правилами платіжної системи.

Документи за операціями з використанням Карток можуть бути оформлені та/або надруковані іншою мовою за домовленістю сторін, або якщо платіжний пристрій дає користувачу технічну можливість здійснити вибір мови.

Документи за операціями з використанням Карток мають статус первинного документа та можуть бути використані під час урегулювання спірних питань.

8.12.3. Паперовий документ за операцією з використанням Картки може не оформлятися в разі дотримання однієї з таких умов: розрахунки за товари (послуги) здійснюються Держателем на суму до 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; Держатель відмовився від їх отримання; таке право передбачене правилами відповідної платіжної системи (для Карток, що використовуються для здійснення операцій у платіжній системі).

8.12.4. Операції, що здійснюються з використанням Карток через платіжні термінали або банкомати, виконуються з оформленням квитанції. Інформація щодо здійснених операцій із застосуванням платіжних терміналів або банкоматів, передається еквайру в процесі авторизації та зберігається в пам'яті відповідного платіжного пристрою у формі журналу (реєстру), з подальшою передачею еквайру у строки та порядку, визначені відповідними платіжними системами, договорами еквайрингу.

8.12.5. Документи за операціями з використанням платіжних Карток містять такі обов'язкові реквізити:

1) повне або скорочене (за наявності) найменування та ідентифікатор еквайра або інші реквізити, за допомогою яких є можливість ідентифікувати еквайра;

2) ідентифікатор отримувача:

для юридичної особи - найменування та код за ЄДРПОУ;

для фізичної особи - підприємця та фізичної особи, яка провадить незалежну професійну діяльність, - прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) та РНОКПП або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта);

для фізичної особи, якій надається послуга еквайрингу, - прізвище та власне ім'я, номер рахунку в форматі IBAN або РНОКПП, або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта);

для фізичної особи - унікальний (повний) номер платіжного інструменту або номер рахунку в форматі IBAN, або номер електронного гаманця, або унікальний ідентифікатор, якщо унікальний ідентифікатор було використано під час ініціювання платіжної операції;

- 3) ідентифікатор платіжного термінала;
- 4) дату та час здійснення операції;
- 5) суму та валюту операції;
- 6) суму комісійної винагороди еквайра, яка утримується з Держателя (за наявності);
- 7) унікальний номер платіжного інструменту Держателя [зазначається унікальний (повний) номер платіжного інструменту держателя, включаючи платіжні операції, здійснені на користь фізичної особи]. Унікальний номер платіжного інструменту Держателя може зазначатися в січеному форматі, у разі здійснення платіжної операції на користь торговця (платіжної операції, метою якої є оплата вартості товарів чи послуг цього торговця);
- 8) призначення платіжної операції або тип платіжної операції;
- 9) унікальний код операції / у разі використання платіжного інструменту в платіжній системі: найменування платіжної системи та код авторизації або інший код, що ідентифікує операцію в платіжній системі;
- 10) код категорії діяльності отримувача.

Правила платіжних систем можуть передбачати також інші додаткові реквізити документів за операціями з використанням Карток.

8.12.6. Квитанція у разі виконання операції з використанням Картки, під час взаємодії Банку як еквайра на підставі договору з іншим надавачем платіжних послуг (надавачем платіжних послуг, який надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку, еквайром отримувача) повинна містити, крім реквізитів, зазначених у пункті 8.12.6, такі додаткові обов'язкові реквізити:

- 1) номер платіжної інструкції, що надається держателем надавачу платіжних послуг, який надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку;
- 2) повне або скорочене (за наявності) найменування надавача платіжних послуг (надавача платіжних послуг, який надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку, еквайра отримувача);
- 3) номер рахунку надавача платіжних послуг (надавача платіжних послуг, який надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку, еквайра отримувача) у форматі IBAN, на який еквайр перераховує кошти Держателя;
- 4) номер рахунку отримувача у форматі IBAN (зазначається у разі переказу на користь суб'єкта господарювання);
- 5) сума комісійної винагороди надавача платіжних послуг, яка утримується з Держателя (за наявності).

8.12.7. Банк зобов'язаний в порядку та строки, установлені п. 8.10. цих Правил, надавати Клієнту інформацію за операціями, що виконані з використанням Карток. Інформація про операції, здійснені з використанням Картки, що надається Банком Клієнту, повинна містити відомості в розрізі кожної операції:

- 1) відомості, які дають змогу ідентифікувати виконані платіжні та/або інші операції;
- 2) інформацію про отримувачів;
- 3) суми платіжних операцій у валюті платіжних операцій;
- 4) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані Банком за виконання платіжної та/або іншої операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 5) іншу інформацію, визначену в цих Правилах.

8.12.8. Передавання документів за операціями з використанням Карток за допомогою технічних засобів електронних комунікацій повинно здійснюватися в порядку, установленому законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку та з урахуванням вимог відповідної платіжної системи (у разі використання платіжних інструментів у платіжній системі).

**8.13. Управління ризиками під час здійснення операцій з використанням Карток, врегулювання можливих збитків клієнтів внаслідок настання неплатоспроможності Банку.**

8.13.1. Банк здійснює управління ризиками з метою забезпечення мінімізації збитків Клієнтів та Банку під час здійснення операцій з використанням платіжних Карток. Тому радить Клієнту перед початком роботи з Карткою, ознайомитися з Рекомендаціями Держателям платіжних карток АТ «БАНК 3/4» щодо проведення безпечних розрахунків, що розміщені на Сайті за [гіперпосиланням](#). Процес управління ризиками полягає у виявленні (ідентифікації) ризиків, оцінці їх величини, здійсненні контролю за ризиковими операціями, а також неперервного моніторингу ризиків для забезпечення своєчасного реагування з огляду на їх динаміку. Окремими локальними нормативними актами Банку передбачені побудова та забезпечення дієвості ефективної системи управління ризиками, оцінка ризиків та заходи щодо зменшення ризиків.

8.13.2. Кредитний ризик – імовірність виникнення збитків або додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів унаслідок невиконання Клієнтом узятих на себе зобов'язань згідно укладеним з Банком кредитним договором або Договором, Правилами в разі невиконання Клієнтом грошових зобов'язань. Кредитний ризик виникає при здійсненні активних банківських операцій з платіжними картками, що включає в себе випадки Недозволеного овердрафту. Оцінка такого ризику передбачає аналіз платоспроможності Клієнта, тобто його здатність здійснювати розрахунки за всіма видами своїх зобов'язань відповідно до умов укладеного з Банком кредитного договору.

8.13.3. Операційний ризик – імовірність виникнення збитків або додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів унаслідок недоліків або помилок в організації внутрішніх процесів Банку, навмисних або ненавмисних дій працівників Банку або інших осіб, збоїв у роботі систем Банку або внаслідок впливу зовнішніх факторів.

З метою управління операційним ризиком Банк здійснює заходи щодо його виявлення, оцінки, контролю та мінімізації, забезпечує моніторинг і регулярну реконсультацію платіжних операцій, а також вживає заходів для виявлення, запобігання та припинення неакцептованих, помилкових і неналежних платіжних операцій. Банк також здійснює заходи щодо забезпечення безпеки виконання платіжних операцій, реагування на операційні інциденти, кіберінциденти та інциденти безпеки, а також забезпечення безперервності діяльності та належного відновлення критичних послуг у разі виникнення надзвичайних ситуацій або порушення роботи інформаційних систем.

8.13.4. Банк здійснює управління ризиками легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та/або фінансування розповсюдження зброї масового знищення, із застосуванням ризик-орієнтованого підходу та вжиттям належних заходів з метою мінімізації ризиків. Ризик-орієнтований підхід включає в себе оцінку ризик-профілю Банку та оцінку ризик-профілю Клієнта.

Банк враховує відповідні критерії ризику, пов'язані з його Клієнтами, географічним розташуванням держави реєстрації Клієнта або установи, через яку він здійснює передачу (отримання) активів, видом послуг, які Клієнт отримує від Банку, способом надання (отримання) послуг.

Оцінка ризику ділових відносин з Клієнтом здійснюється Банком відповідно до вимог внутрішніх документів Банку до встановлення ділових відносин з Клієнтом, та в подальшому Банк вживає заходів для підтримання в актуальному стані (уключно зі здійсненням переоцінки рівня ризику за потреби) ризик-профілю Клієнта, а саме: під час здійснення заходів щодо актуалізації даних про Клієнта та у разі виявлення нових притаманних діловим відносинам (фінансовим операціям без встановлення ділових відносин) із Клієнтом критеріїв ризику. Банк здійснює заходи з належної перевірки Клієнта, проводить фінансовий моніторинг операцій Клієнта на предмет їх відповідності наявній у Банку інформації про Клієнта, його діяльності і ризику, забезпечує виявлення фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу, виконує інші обов'язки суб'єкта

первинного фінансового моніторингу, встановлені законодавством.

8.13.5.3 метою запобігання випадків невиконання Банком своїх зобов'язань перед Клієнтами внаслідок неплатоспроможності Банку відповідно до вимог законодавства в Україні діє система гарантування вкладів фізичних осіб. Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, сплачує регулярні збори до Фонду, і кожному вкладнику Банку гарантується відшкодування Фондом коштів, розміщених на Рахунку на момент настання неплатоспроможності Банку в порядку, в розмірі та на умовах, встановлених законодавством.

#### 8.14. Послуга «Консьєрж-сервіс»

8.14.1. Клієнт, до Карткового рахунку якого випущено платіжну картку Visa Platinum чи/або Visa Infinite має право на підключення до послуги «Консьєрж-сервіс». Тарифами Банку підключення відповідної послуги може бути включено до вартості випуску відповідної картки, або тарифікуватись окремо.

8.14.2. Надання Клієнту доступу до послуги «Консьєрж – сервіс» здійснюється за умови наявності у Клієнта мобільного застосунку «Viber»/ «Telegram», що зареєстрований на фінансовий номер телефону Клієнта.

8.14.3. Підключення Клієнта до послуги здійснюється за ініціативою та на підставі заяви Клієнта, що є складовою Анкети – заяви, або на підставі окремої Заяви про підключення до послуги «Консьєрж – сервіс».

8.14.4. Клієнт, заявляючи про бажання підключити послугу «Консьєрж – сервіс», надає Банку згоду на передачу персональних даних Клієнта Постачальнику послуги «Консьєрж – сервіс» в обсязі, необхідному для надання послуги, а саме ім'я, прізвище, по-батькові, дата народження, номер мобільного телефону, тип платіжної картки.

8.14.5. Клієнт, заявляючи про бажання підключити послугу «Консьєрж – сервіс», надає згоду на отримання першої вітальної розсилки через «Viber»/ «Telegram» або SMS, яка буде здійснена Постачальником послуги «Консьєрж-сервіс» та здійснення іншої комунікації Постачальника послуги «Консьєрж-сервіс» з Клієнтом. Вітальна розсилка буде здійснюватися з альфаімені Visa Ukraine.

8.14.6. Для активації послуги «Консьєрж-сервіс» Клієнт має перейти за посиланням в направленому йому Постачальником послуг «Консьєрж-сервіс» через застосунок «Viber»/ «Telegram» запрошенням, погодитися з Політикою конфіденційності Постачальника послуг «Консьєрж-сервіс» (шляхом проставлення відмітки у відповідних чек-боксах), після чого Клієнт отримує доступ до публік-аккаунта в застосунок «Viber»/ «Telegram» на його мобільному телефоні, що дозволить Клієнту користуватися послугою «Консьєрж-сервіс».

8.14.7. Перелік послуг та сервісів, порядок та умови їх надання розміщено на веб-сайті Постачальника послуг «Консьєрж-сервіс»: <https://infocus.companu>, а також у публік-аккаунті, зазначеному в п. 8.14.6. цих Правил. Постачальник послуг «Консьєрж-сервіс» має право відмовитись від надання послуги Клієнту.

8.14.8. Строк дії послуги «Консьєрж-сервіс» встановлюється на строк дії платіжної картки. Строк дії послуги продовжується у разі перевипуску платіжної картки Клієнта - на термін дії нової платіжної картки.

8.14.9. Клієнт усвідомлює, що в разі отримання контролю третьою особою (навіть тимчасово) над мобільним пристроєм, де встановлено застосунок «Viber»/ «Telegram», з якого здійснюється доступ до послуги «Консьєрж-сервіс» (SIM-карткою з фінансовим номером телефону), така третя особа матиме доступ до всієї інформації Клієнта та дії такої особи, будуть сприйматись Банком як дії Клієнта.

8.14.10. Ризик і всю відповідальність за несанкціоноване використання доступу до встановленого застосунку на його мобільному телефоні, несе виключно Клієнт.

8.14.11. Відключення Картки(-ок) від послуги «Консьєрж-сервіс» відбувається у разі:

- звернення Клієнта щодо відключення послуги;
- закриття Картки, що була підключена до послуги «Консьєрж-сервіс»;
- завершення терміну дії Картки, до якої підключено послугу «Консьєрж-сервіс» та

відмови від перевипуску на новий термін;  
 - виникнення у Клієнта простроченої заборгованості перед Банком за наданими послугами.

## **РОЗДІЛ 9. ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ**

9.1. Підписанням Договору Клієнт надає Банку згоду та уповноважує Банк на здійснення Договірне списання з Рахунків Клієнта на користь Клієнта, Банку та третіх осіб на підставі та у випадках, визначених в цьому Договорі та в інших договорах про надання банківських послуг, що укладені та можуть бути укладені в майбутньому між Сторонами. Договірне списання – дебетовий переказ, що здійснюється з Рахунку/ Карткового Рахунку/ Депозитного рахунку Клієнта на підставі платіжної інструкції на виконання дебетового переказу, складеної Банком за згоди Клієнта, яка надана ним шляхом підписання Договору або іншого договору про надання банківських послуг, укладеного між Банком та Клієнтом.

9.2. Клієнт надає згоду Банку, а Банк набуває право (але не зобов'язаний) ініціювати та виконати платіжну операцію дебетового переказу (договірне списання) на підставі платіжної інструкції, складеної Банком у наступних випадках:

- (1) настання строків виконання Клієнтом будь-яких грошових зобов'язань, передбачених Договором, Тарифами, або іншим договором про надання банківських послуг, укладеним між Банком та Клієнтом, – у розмірі відповідного грошового зобов'язання, включаючи суми комісій, неустойок та відшкодувань Банку;
- (2) на Рахунок помилково з вини Банку зараховані Кошти, отримувачем яких не є Клієнт, - у розмірі помилково зарахованої суми;
- (3) на рахунок зараховані Кошти з порушенням режиму функціонування Рахунку – у сумі, яка зарахована з порушенням;
- (4) на Рахунок надходять кошти в іноземній валюті, що підлягають продажу (обов'язковому або згідно з Заявою Клієнта, у розмірі суми, що підлягає продажу (з урахуванням комісійної винагороди Банку));
- (5) до Банку Клієнтом подано Заяву про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти/банківських металів – у розмірі, необхідному для виконання такої Заяви;
- (6) Клієнт ініціював Операцію за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

9.3. Клієнт надає згоду Банку, а Банк має право ініціювати платіжну операцію та здійснювати дебетовий переказ (Договірне списання) з Рахунків Клієнта будь-якої заборгованості Клієнта перед Банком за Договором, Кредитним договором, Договором банківського вкладу або за іншими договорами, укладеними Клієнтом з Банком. При цьому склад реквізитів платіжної інструкції щодо дебетового переказу під час Договірне списання визначається вимогами нормативно-правового акту Національного банку України з питань безготівкових розрахунків, з урахуванням умов договору, відповідно до якого здійснюється Договірне списання.

9.4. Клієнт надає згоду Банку, а Банк має право ініціювати платіжну операцію та здійснювати Договірне списання з Рахунків Клієнта будь-яких надходжень на Рахунок (Картковий Рахунок), що не відповідають режиму функціонування відповідного Рахунку.

9.5. Клієнт надає згоду Банку, а Банк має право ініціювати платіжну операцію та здійснювати Договірне списання плати за надані згідно з Договором та Правилами послуги з Рахунку Клієнта, щодо ведення якого надано відповідну послугу, а в разі відсутності достатньої суми на такому Рахунку – з іншого рахунку Клієнта (поточного, Карткового, Депозитного (в тому числі в з рахунків в іншій валюті)). Плата та комісія за проведення операцій по Картковому рахунку списується з Карткового рахунку, а в разі відсутності достатньої суми на такому Картковому рахунку – з іншого рахунку Клієнта (поточного, Карткового, Депозитного (в тому числі в з рахунків в іншій валюті)). Договірне списання плати за послуги, що надаються Клієнту у зв'язку з випуском Картки, здійснюється з Поточного рахунку.

9.6. Клієнт доручає та дає згоду Банку направляти всі кошти, які надходять на Рахунки, на погашення заборгованості Клієнта перед Банком, у т.ч. здійснювати Договірне списання коштів Клієнта з Рахунків, в черговості, що встановлена в Розділі 4 цих Правил, якщо інша черговість не встановлена в договорах, укладених Клієнтом з Банком (зокрема, у Кредитному договорі).

9.7. У разі відсутності або недостатності на Рахунку коштів у валюті, необхідній для виконання відповідних зобов'язань за Договором або за будь-яким іншим договором, укладеним між Банком та Клієнтом, Клієнт надає згоду та наділяє Банк правом здійснювати від імені Клієнта в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами, продаж, купівлю, обмін іноземної валюти (БМ) з метою придбання (отримання) коштів у необхідній валюті. Всі витрати, пов'язані із здійсненням Банком вищевказаних операцій з продажу/ купівлі / обміну іноземної валюти (БМ) за дорученням Клієнта, включаючи (але не виключно) комісії Банку (згідно чинних в Банку Тарифів), обов'язкові платежі до бюджету за операції купівлі-продажу валют (БМ) та всі інші витрати, покладаються на Клієнта.

9.8. Продаж/ купівля / обмін іноземної валюти з метою придбання коштів у валюті, необхідній для виконання Клієнтом грошових зобов'язань (в тому числі перед Банком, бюджетами, цільовими фондами, з оплати за виконавчими документами), здійснюється Банком на підставі умов цього пункту Правил без подання Заяви про продаж іноземної валюти або банківських металів та/або Заяви про купівлю іноземної валюти або банківських металів.

9.9. Клієнт надає згоду Банку здійснювати Договірне списання сум Коштів, необхідних для проведення купівлі/продажу/обміну валюти, що здійснюється за дорученням/заявою Клієнта, зокрема, наданою у мобільному застосунку Smart Bank 3/4, або для виконання зобов'язань Клієнта, зокрема тих, що виникли у зв'язку з ініціацією переказу з Карткового Рахунку.

9.10. Клієнт на підставі цих Правил і Договору та на виконання Клієнтом обумовлених зобов'язань безвідклично доручає Банку (наділяє Банк правом) на умовах, передбачених цими Правилами, придбавати валюту, у якій існують грошові зобов'язання Клієнта, а саме: здійснювати продаж/купівлю/обмін доларів США (840), євро (978), фунтів стерлінгів (826) та/або іншої іноземної валюти на всю суму в іноземній валюті/в гривнях (для купівлі іноземної валюти), що на момент виконання Банком відповідного доручення знаходиться на Рахунку/Картковому рахунку, але в будь-якому разі на суму, що не більше суми грошових зобов'язань Клієнта на момент кожного виконання Банком відповідної платіжної операції. Клієнт надає згоду та доручає Банку здійснювати обмін іноземної валюти за курсом, встановленим Банком на день здійснення відповідної операції; здійснювати продаж/купівлю іноземної валюти. Клієнт надає згоду та доручає Банку самостійно приймати рішення про курс купівлі/продажу іноземної валюти по кожній окремій операції. Клієнт надає згоду та доручає Банку перерахувати з Рахунку/Карткового Рахунку в національній валюті України суму у гривнях у розмірі, що потрібний для купівлі іноземної валюти, та сплати комісії Банку.

9.11. Клієнт надає згоду та доручає Банку утримувати комісію згідно Тарифів Банку, чинних на дату здійснення відповідної операції, із суми коштів, отриманих від продажу іноземної валюти, **без зарахування суми комісії на Рахунок (Картковий Рахунок)**. Клієнт надає згоду та доручає Банку зараховувати гривневий еквівалент проданої іноземної валюти/придбану іноземну валюту, за мінусом суми комісії Банку за здійснення операції купівлі іноземної валюти, на Рахунок/Картковий Рахунок, а в разі, якщо на момент переказу відсутня нормативна вимога щодо такого зарахування, відповідні кошти спрямовуються Банку, як отримувачу, за призначенням платежу. Залишок коштів у гривнях має бути перерахований Банком на відповідний Рахунок.

9.12. Клієнт надає згоду та доручає Банку продати на валютному ринку України іноземну валюту, придбану згідно з цими Правилами та Договором, якщо після дня її

зарахування на Картковий рахунок або на будь-який Рахунок, вказана іноземна валюта не буде перерахована за призначенням протягом строку, встановленого законодавством.

9.13. В разі, якщо відповідно до вимог законодавства або окремого письмового договору між Банком та Клієнтом, Банк виконує функції податкового агента Клієнта, або здійснює контроль за сплатою Клієнтом податків та внесків/зборів, Клієнт надає згоду та доручає Банку здійснювати Договірне списання належних до сплати сум податків та внесків/зборів з Рахунків Клієнта, або утримувати належну суму податків та внесків/зборів з сум, що підлягають переказу на користь Клієнта, та які є базою для визначення відповідного податку та внеску/збору, в тому числі за рахунок коштів в іноземній валюті.

## **РОЗДІЛ 10. ІДЕНТИФІКАЦІЯ, ВЕРИФІКАЦІЯ ТА ІНШІ ЗАХОДИ НАЛЕЖНОЇ ПЕРЕВІРКИ КЛІЄНТА, ДОТРИМАННЯ ВИМОГ FATCA, CRS, ОБМІН ПОВІДОМЛЕННЯМИ, ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ТА ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

10.1. Банк укладає Договір та надає послуги за цими Правилами Клієнту, що ідентифікований і верифікований Банком. Випадки, коли Банк може надавати окремі банківські послуги фізичним особам без відкриття рахунків без проведення заходів належної перевірки, визначені законодавством. Процедури ідентифікації та верифікації визначаються Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», нормативно-правовими актами Національного банку України і внутрішньобанківськими документами.

10.2. Банк попереджає Клієнта, що інформація щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта та взаємовідносин з ним, або стала відомою третім особам при наданні послуг Банку або виконанні функцій, визначених законом, є банківською таємницею.

10.3. Банк зобов'язується забезпечити збереження банківської таємниці щодо Клієнта у відповідності до вимог законодавства, а також розробити та виконувати власні Політику інформаційної безпеки та процедури захисту інформації, що містить банківську таємницю, від несанкціонованого доступу та модифікації (в тому числі знищення).

10.4. Інформація, що містить банківську таємницю, розкривається Банком третім особам на підставах та в порядку, визначеному в законодавстві.

10.5. Банк має право надавати інформацію, яка містить банківську таємницю, юридичним та фізичним особам для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до Клієнта, за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Банку, яку він здійснює відповідно до статті 47 Закону України «Про банки і банківську діяльність». Банк має право надавати інформацію, що становить банківську таємницю, суду, третейському суду, міжнародному комерційному арбітражу, нотаріусу, посадовим особам органів місцевого самоврядування та іноземним консульським установам, уповноваженим на вчинення нотаріальних дій, для захисту своїх прав та законних інтересів у справах, учасником у яких він є, в Україні або за кордоном.

Клієнт надає згоду на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу з метою належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, у тому числі тих, які вчинили діяння, яке може містити склад кримінального правопорушення, передбаченого Кримінальним кодексом України, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій. Згода вважається наданою, якщо Клієнт звертається до Банку із повідомленням про помилкові або неналежні платіжні операції, або якщо надання такої інформації

здійснюється на підставах та в обсязі, встановлених законодавством у зв'язку з наданням Клієнту послуг Банку.

10.6. Укладаючи Договір Клієнт, який є самозайнятою особою, надає згоду Банку на подання відомостей про відкриття Рахунку та про його закриття до відповідного контролюючого органу, в якому обліковується Клієнт як платник податків.

10.7. Банк має право витребувати, а Клієнт (представник Клієнта, Довірена особа, Держатель) зобов'язаний у строк, визначений Банком, надати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта (представника Клієнта, Довіреної особи, Держателя), інших заходів належної перевірки, а також встановлення осіб, від імені або в інтересах яких здійснює операції Клієнт або встановлення кінцевого бенефіціарного власника Клієнта чи вигодоодержувача (вигодонабувача) за фінансовою операцією, належності Клієнта/Довіреної особи/Держателя до політично значущих осіб, членів їх сімей та/або осіб, пов'язаних з політично значущими особами, встановлення джерел їх статків (багатства) та джерел коштів, з якими пов'язані операції з такими особами, з'ясування, чи є Клієнт кінцевим бенефіціарним власником або керівником юридичних осіб, оцінки ризику, репутації, з'ясування розміру доходів / соціального стану Клієнта, оцінки фінансового стану (фінансових можливостей) Клієнта, інформації про мету та підстави здійснення фінансових операцій, проведення посиленних заходів належної перевірки /актуалізації даних про Клієнта (включаючи періодичне надання документів, що містять інформацію про фінансовий стан Клієнта), аналізу та виявлення підозрілих фінансових операцій, та інші передбачені законодавством документи та відомості, які необхідні Банку для виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. У разі ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей або умисного подання неправдивих відомостей про себе, Банк відмовляє Клієнту у його обслуговуванні, відмовляє у здійсненні фінансових (фінансової) операції, та/або розриває Договір та закриває Рахунок(ки) в односторонньому порядку відповідно цих Правил.

Банк має право вживати заходів щодо актуалізації даних про Клієнта шляхом використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4, засобів електронної пошти із застосуванням КЕП/удосконаленого електронного підпису, телефонного зв'язку, Клієнтської підтримки, поштою, отримання за ініціативою Клієнта даних Порталу Дія, в межах технічних можливостей Банку.

Актуалізація даних про Клієнта за допомогою телефонного зв'язку здійснюється за Фінансовим номером телефону Клієнта.

10.8. Клієнт під час встановлення ділових відносин, а також протягом всього строку підтримки ділових відносин з Банком, зобов'язаний повідомити(ляти) Банку про факт належності Клієнта або його Довірених осіб, Держателів до політично значущих осіб, членів їх сімей та/або осіб, пов'язаних з політично значущими особами. За наявності зазначених ознак, Клієнт зобов'язаний надавати Банку документально підтверджені відомості про джерела статків (багатства) та джерела коштів, з якими пов'язані операції з вищезазначеними особами. В разі, якщо Клієнт або його Довірені особи, Держателі набуває(-ють) зазначених ознак у період дії Договору, Клієнт має негайно, але не пізніше 3 календарних днів, повідомити письмово про це Банк з наданням підтверджуючих документів.

10.9. Клієнт під час встановлення ділових відносин, а також протягом всього строку підтримки ділових відносин з Банком, зобов'язаний повідомити(ляти) Банку про:

10.9.1. факт наявності (або набуття) у Клієнта або його Довірених осіб, Держателів, зобов'язань по сплаті податків у США, «Зеленої карти» («Green card»), або громадянства, місця народження чи місця реєстрації/ проживання у США, діючої поштової адреси, діючої довіреності або права підпису, наданого особі з американською адресою, та надати Банку одну з форм W9/W8/W8 BEN у випадку наявності зазначених ознак;

10.9.2. факт наявності або набуття/ зміни статусу податкового резидентства Клієнта у державі підзвітної юрисдикції для виконання вимог Загального стандарту звітності CRS;

10.9.3. зв'язки Клієнта та його контрагентів із державою, що здійснює збройну агресію проти України, та громадянами/резидентами такої держави в обсязі, визначеному в постанові Правління Національного банку України від 16 березня 2023 року № 26 «Про розкриття інформації щодо зв'язків клієнтів із державою, що здійснює збройну агресію проти України».

10.10. Клієнт зобов'язаний надавати Банку інформацію та документи про власний статус податкового резидентства та статус податкового резидентства Держателів, Довіrenих осіб, а також іншу інформацію і документи, необхідні для складання Банком звітності за підзвітними рахунками на виконання вимог міжнародного договору, що містить положення про обмін інформацією для податкових цілей, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, або укладеного на його підставі міжвідомчого договору, зокрема, на виконання Закону України «Про ратифікацію Угоди між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA)» від 29.10.2019 №229-IX (далі – вимоги FATCA) та Закону України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо імплементації міжнародного стандарту автоматичного обміну інформацією про фінансові рахунки» від 20.03.2023 № 2970-IX (далі - вимоги Загального стандарту звітності CRS). На запит Банку Клієнт має надати інформацію/документи для підтвердження або підозри, що Рахунок належить до підзвітних.

10.11. Клієнт повинен подавати Банку документи самостійної оцінки статусу податкового резидентства стосовно себе, а також іншу інформацію і документи, необхідні Банку для комплексної перевірки фінансових рахунків та складання звітності згідно з вимогами FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS, а також заповнювати наданий Банком опитувальник щодо зв'язків з державою - агресором.

10.12. В разі, якщо Клієнт або його Довірені особи, Держателі має(ють) або набуває(-ють) зазначених ознак у період дії Договору, Клієнт має негайно, але не пізніше строку, визначеного ст.39<sup>3</sup> Податкового кодексу України, повідомити письмово про це Банк з наданням підтверджуючих документів.

10.13. Якщо у випадках, вставлених вимогами FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS, Банк дізнається або матиме підстави вважати (матиме підозру), що Рахунок належить до підзвітних, але Клієнтом надано іншу інформацію і документи за результатами самостійної оцінки, Банк зобов'язаний надіслати на адресу Клієнта запит з вимогою про надання пояснень та інформації, що стосуються підозри.

Клієнт зобов'язаний надати Банку пояснення та інформацію, що стосуються підозри, протягом 30 календарних днів з дня отримання запиту Банку.

10.14. Ненадання Клієнтом документів, передбачених п. 10.10-10.11 цих Правил, неповідомлення Банку про зміну статусу податкового резидентства, або ненадання протягом 30 календарних днів з дня отримання запиту Банку запитуваної інформації та/або документів, або надання інформації та/або документів, що не спростовують підозри Банку щодо підзвітності Рахунку, є підставою для відмови в подальшому наданні послуг, у тому числі для розірвання договірних відносин з Клієнтом. У разі розірвання договірних відносин з Клієнтом Банк повертає залишок коштів Клієнту в порядку, встановленому в п. 11.3. цих Правил та в Податковому кодексі України і не несе відповідальності за спричинені Клієнту збитки, пов'язані з розірванням договірних відносин.

10.15. Клієнт (Довірена особа Клієнта) надають Банку свою згоду здійснювати передачу персональних даних Клієнта та Довіrenих осіб Клієнта, розкриття банківської таємниці, та іншої конфіденційної інформації щодо них та здійснених ними операцій з метою виконання Банком вимог FATCA, Загального стандарту звітності CRS, Податкового кодексу України.

10.16. Клієнт підтверджує, що поінформований та погоджується з тим, що Банк не несе відповідальності перед Клієнтом, Довіреними особами Клієнта, його контрагентами за будь-які утримання, санкції, обмеження та негативні наслідки щодо Рахунків Клієнта, грошових коштів та операцій за Рахунками Клієнта, пов'язані з цим моральну та матеріальну шкоду, якщо такі наслідки настали у зв'язку із виконанням вимог міжнародного договору, що містить положення про обмін інформацією для податкових цілей, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, або укладеного на його підставі міжвідомчого договору, Банком, банками-кореспондентами чи іншими особами, які приймають участі у виконанні переказів.

10.17. Клієнт, укладаючи Договір, засвідчує, що до його укладання він надав Банку достовірну та повну інформацію, документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації, верифікації та інших заходів належної перевірки Клієнта.

10.18. Клієнт, укладаючи Договір, надає згоду Банку витребувати інформацію, яка стосується належної перевірки Клієнта, в органів державної влади, державних реєстраторів, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел. При цьому таким органам розкривається інформація, що Клієнт має/ має намір встановити договірні відносини з Банком.

10.19. Клієнт, будучи попередженим про можливі негативні наслідки поширення інформації про операції, здійснені по Рахунках, в тому числі про операції, здійснені з використанням Картки, та операції, здійснені по Картковому Рахунку, з використання мобільного застосунку Smart Bank 3/4, по незахищеним каналам зв'язку, надає Банку інформацію для здійсненні контактів з ним:

- 1) Для інформування про здійснені операції з використанням Картки: Фінансовий номер телефону. Клієнт має право відмовитись від отримання повідомлень про здійснені операції з використанням Картки, про що зазначається в Анкеті-Заяві. Якщо Клієнт є зареєстрованим користувачем мобільного застосунку Smart Bank 3/4, Банк інформує Клієнта про операції з використанням Картки у застосунку, в тому числі у PUSH-повідомленнях.
- 2) Для отримання повідомлень про зміну цих Правил, Тарифів, Правил користування платіжною карткою: Фінансовий номер телефону Клієнта, а якщо Клієнт є зареєстрованим користувачем мобільного застосунку Smart Bank 3/4, у застосунку, в тому числі у PUSH-повідомленнях.
- 3) Для отримання повідомлень про зміну цих Правил та/або Тарифів Клієнтом, якому відкрито Картковий Рахунок та випущено Картку в рамках зарплатного проєкту з підприємством-роботодавцем Клієнта: фінансовий номер телефону Клієнта, адресу електронної пошти (e-mail) підприємства-роботодавця, а якщо Клієнт є зареєстрованим користувачем мобільного застосунку Smart Bank 3/4, у застосунку, в тому числі у PUSH-повідомленнях.
- 4) Для отримання Паролів для здійснення Операцій в мобільному застосунку Smart Bank 3/4: Фінансовий номер телефону.
- 5) Для актуалізації Банком даних про Клієнта (отриманих та існуючих документів, даних та інформації про нього), автентифікації Клієнта – Фінансовий номер телефону, адресу електронної пошти Клієнта (e-mail), для надсилання листів, поштової кореспонденції - адресу за місцем проживання Клієнта, що зазначена Анкеті-Заяві.
- 6) Для відправлення листів, вимог, повідомлень з приводу виконання Договору та інших договорів про надання банківських послуг - адресу електронної пошти Клієнта (e-mail), для надсилання листів, поштової кореспонденції - адресу за місцем проживання Клієнта, що зазначена Анкеті-заяві.

10.20. Номери телефонів та адреса електронної пошти, поштова адреса, визначені згідно пп. 10.19, є узгодженими каналами зв'язку для відповідних повідомлень.

10.21. Клієнт зобов'язується в триденний термін письмово повідомляти Банк про втрату чинності / обмін ідентифікаційного документа Клієнта (представника Клієнта), закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними поданих під час встановлення ділових відносин документів (в тому числі про вклеювання нової вікової фотокартки у паспорт у вигляді книжки), виникнення обставин, вказаних в п. 10.8 цих Правил, державну реєстрацію/припинення державної реєстрації фізичної особи – підприємця або іншої діяльності самозайнятої особи, зміну довіреної особи (представника) або дострокового скасування довіреності, виданої на ім'я довіреної особи (представника), зміну/втрату/компрометацію фінансового номеру телефону. За наявності документів, які підтверджують зміни, Клієнт зобов'язується надати їх в Банк з метою проведення належної перевірки Клієнта, а також подати Опитувальну анкету «Знай свого клієнта», що містить актуальні дані про Клієнта.

Зміна вказаних відомостей, а також прізвища, ім'я та по-батькові (за наявності) Клієнта є суттєвими змінами про Клієнта. Відповідальність за несвоєчасне надання інформації про зміну та документів, що підтверджують зміни, несе Клієнт.

10.22. В триденний термін повідомляти Банк про зміну прізвища, імені та по-батькові, та надавати відповідні підтверджуючі документи, а також про зміну фінансового номера телефону. В такому випадку до Договору, Анкети-заяви вносяться зміни (шляхом подання Клієнтом Додаткової Анкети-заяви), а Картка (за наявності) підлягає перевипуску.

10.23. Повідомлення про втрату Картки, фінансового номеру телефону, іншого номеру телефону, що є узгодженим каналом зв'язку, Клієнт зобов'язаний надати до Банку негайно за телефоном Клієнтської підтримки та протягом трьох робочих днів підтвердити таке повідомлення письмово, особисто з'явившись до Банку або подавши письмове повідомлення з використанням власного кваліфікованого електронного підпису.

10.24. У випадку внесення змін до законодавства, пов'язаних із необхідністю зміни або доповнення документів, що містяться у справі з юридичного оформлення Рахунку, Клієнт зобов'язується надати відповідні до зазначених змін документи на вимогу Банку, протягом 30 календарних днів з дня відправлення Клієнту зазначеної вимоги.

10.25. Клієнт зобов'язаний надати Банку інформацію про юридичних осіб, власником корпоративних прав (акціонером) яких він є, якщо частка такої участі становить 10 і більше відсотків, або про виконання керівних функцій в будь-якому суб'єкті господарювання. Зазначена інформація необхідна Банку для належного дотримання обмежень та складання обов'язкової звітності щодо проведення операцій з групами контрагентів.

10.26. Банк здійснює обробку та захист персональних даних Клієнта з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативно-правових актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України. У діяльності Банку застосовуються процедури обробки персональних даних, що враховують вимоги Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 року «Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation).

10.27. Порядок захисту персональних даних визначається Банком самостійно відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», внутрішніх політик та правил Банку з питань захисту інформації, в тому числі персональних даних.

10.28. Контроль за дотриманням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини, громадська приймальня якого розташована за адресою: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, тел.: (044) 299-74-08; 0800-50-17-20.

10.29. З додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних Клієнт може ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини за адресою: [www.ombudsman.gov.ua](http://www.ombudsman.gov.ua) або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: <https://minjust.gov.ua>.

10.30. Банк здійснює обробку персональних даних з метою:

1) здійснення Банком статутної діяльності, надання банківських, фінансових та платіжних послуг, послуг абонента-ідентифікатора в системі BankID НБУ, проведення господарських операцій, забезпечення трудових відносин, забезпечення належного корпоративного управління, в тому числі розкриття інформації як емітента та банківської установи, укладення та виконання правочинів, у тому числі Договору, укладеного між Банком та Клієнтом, здійснення заходів, що передують укладенню правочину, захист прав сторін за укладеними правочинами;

2) виконання обов'язків Банку, які передбачені законодавством, зокрема, але не виключно, обов'язків, покладених Законом України «Про банки і банківську діяльність», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», іншим законодавством України, обов'язків з ведення бухгалтерського, податкового, фінансового, військового обліку, складання, подання та оприлюднення звітності, виявлення та ідентифікації пов'язаних з Банком осіб, виконання функцій податкового агента тощо;

3) забезпечення безпеки (фізичної, економічної, інформаційної тощо) персоналу, клієнтів, активів Банку, його кредиторів та власників.

Мета обробки Банком персональних даних Клієнта може змінюватися внаслідок зміни умов укладених з ним договорів або ділових відносин, змісту діяльності Банку, у тому числі у зв'язку із зміною законодавства України.

10.31. В процесі виконання обов'язків суб'єкта первинного фінансового моніторингу з проведення належної перевірки клієнта, Банк здійснює обробку персональних даних, яка відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

10.32. Банк, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, інформує Клієнта про покладені на Банк зобов'язання щодо обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Детально інформація про порядок і процедури захисту персональних даних за посиланням в п. 1.2.10 цих Правил.

10.33. Права Клієнта, як суб'єкта персональних даних, визначені в ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», з повним текстом якого можна ознайомитись на сайті Верховної Ради України за адресою: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

10.34. Персональні дані, що обробляє Банк, збираються у Клієнта, Держателів та довірених осіб Клієнта, у суб'єктів господарювання, що укладають з Банком договори та мають відповідні повноваження на розкриття персональних даних керівників (працівників, представників), власників, з відкритих джерел, зокрема, але не виключно, з відкритих реєстрів, бюро кредитних історій, даних державних та приватних Інтернет-ресурсів, з кредитного реєстру Національного банку України. Дані, що обробляються, можуть бути отримані не лише з безоплатних, але також із застосуванням платних сервісів. Крім того, вони можуть бути отримані в результаті аудіозапису розмови по телефону, в результаті фото та відеофіксації фізичних осіб камерами відеоспостереження, що розташовані в Банку, біля банкоматів, терміналів самообслуговування Банку, а також із загальнодоступних джерел.

10.35. Банк передає персональні дані фізичних осіб – клієнтів Банку до кредитного реєстру Національного банку України за наявності підстав та на умовах, визначених в Законі України «Про банки і банківську діяльність», а також у відповідному нормативно-правовому акті Національного банку України. Банк на умовах, визначених відповідними договорами з Клієнтами, передає персональні дані фізичних осіб – клієнтів Банку і до бюро

кредитних історій для отримання та формування кредитної історії в порядку та обсягах, передбачених законодавством України, а також страховикам з метою реалізації прав та/або виконання зобов'язань Банку, як вигодонабувача за договорами страхування. Клієнт надає згоду на передачу Банком інформації, яка містить персональні дані, до кредитного реєстру Національного банку України, бюро кредитних історій та страховикам.

В разі підключення Клієнта за його згодою до послуги «Консьерж-сервіс» Банк передає Постачальнику послуг «Консьерж-сервіс» персональні дані Клієнта в обсязі, що необхідний для надання відповідної послуги, в тому числі: ім'я, прізвище, по-батькові, дата народження, номер мобільного телефону, тип платіжної картки.

Клієнт надає згоду на обробку Постачальником послуг «Консьерж-сервіс» його персональних даних та інформаційне інформування, необхідні для надання Клієнту послуги «Консьерж –сервіс».

Клієнт, який ініціює передачу його персональних даних через систему BankID НБУ абоненту-надавачу послуг/абоненту-надавачу послуг зі спеціальним статусом, надає згоду на обробку його персональних даних таким абонентом-надавачем послуг, надає згоду на передачу Банком абоненту-надавачу послуг відомостей про наявність у Клієнта рахунку в Банку, а також персональних даних Клієнта (Е-mail адреса, номер телефону, податковий (ідентифікаційний) номер, адреса реєстрації, прізвище, ім'я, по батькові та стать, скан-копія паспорту, дата народження, інші документи та відомості, що визначаються умовами взаємодії). Крім згоди Клієнта, наданої у зв'язку з акцептом цієї Публічної пропозиції, Банк забезпечує надання Клієнтом (користувачем системи BankID НБУ) згоди на передавання персональних даних абоненту-надавачу послуг/абоненту-надавачу послуг зі спеціальним статусом під час проходження автентифікації Клієнта у системі BankID НБУ.

10.36. Укладаючи Договір, або отримуючи інші банківські послуги згідно з Правилами, Клієнт надає Банку згоду на обробку персональних даних Клієнта, визначених цим розділом Правил, до яких, зокрема, належить конфіденційна інформація, інформація щодо належної перевірки Клієнта, та інші відомості, що надані Клієнтом Банку або стали відомими Банку в процесі встановлення та підтримки ділових відносин з Клієнтом, обслуговування Клієнта або уточнення інформації про нього. Факт отримання Клієнтом послуг Банку свідчить про надання Клієнтом однозначної згоди на обробку персональних даних Клієнта Банком.

10.37. Клієнт надає свою згоду на поширення Банком персональних даних Клієнта працівникам Банку, службовцям НБУ, відповідних контролюючих, правоохоронних та інших державних органів, службовцям Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, а також особам, які надають послуги Банку, в тому числі адвокатам, консультантам, аудиторам, особам, що надають послуги зі стягнення заборгованості, особам, з якими Банк може укласти договір про відступлення права вимоги. Банк має право передати персональні дані Клієнта розпоряднику персональних даних на підставі договору, укладеного з таким розпорядником. Клієнт погоджується з заходами захисту персональних даних, що вживає Банк, та не вимагає надання йому повідомлення про передачу персональних даних третім особам.

Клієнт, що скористався послугами Банку як абонента-ідентифікатора системи BankID НБУ, надає згоду Банку на поширення його персональних даних Національному банку України з метою вирішення будь-яких спорів, розгляду скарг Клієнта на дії Банку як абонента-ідентифікатора.

10.38. Клієнт підтверджує, що Банк до укладення Договору надав йому інформацію, визначену статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги».

10.39. Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (свідоцтво учасника Фонду: № 201, дата видачі свідоцтва 20 серпня 2025 року, Реєстровий номер банку в Реєстрі учасників Фонду гарантування вкладів фізичних осіб № 210, дата внесення до

Реєстру учасників Фонду гарантування вкладів фізичних осіб запису про участь банку у Фонді гарантування вкладів фізичних осіб - 27 листопада 2008 року.

Фонд гарантує кожному Клієнту Банку відшкодування Коштів, розміщених за його вкладом (див. визначення «Вклад» у Законі України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»). Фонд відшкодовує кошти в розмірі Вкладу, включаючи відсотки, станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення Фондом Банку з ринку, але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, встановленого на цей день, незалежно від кількості вкладів в одному банку. Сума граничного розміру відшкодування коштів за вкладами не може бути меншою 600000 (шістсот тисяч) гривень<sup>1</sup>.

Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб, про участь Банку у Фонді, реквізити Фонду, розмір гарантованої суми відшкодування за вкладами, включаючи проценти, додаткові вимоги до порядку розкриття банками інформації для вкладників про умови надання банківських послуг із залучення вкладів та інша корисна інформація з цього питання наявна в приміщеннях Банку та Сайті Банку у розділі «Система гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО)».

Клієнт підтверджує, що до укладання Договору Банк ознайомив його з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб<sup>2</sup>.

Клієнт Банку, Договір/ Договір банківського вкладу якого не містить застереження щодо гарантій Фонду, має самостійно ознайомитись з Довідкою та в разі сумніву має право вимагати від Банку надання письмового підтвердження щодо того, чи підпадають кошти Клієнта, розміщені в Банку, під гарантії Фонду.

Банк інформує Клієнта, що протягом дії Договору кошти, розміщені на Вклад, можуть бути позбавлені гарантії Фонду з причин, визначених у розділі «Обмеження гарантії» Довідки.

10.40. Для цілей цих Правил під оприлюдненням інформації розуміється розміщення інформації на Сайті АТ «БАНК 3/4» у мережі Інтернет за адресою: <https://www.bank34.ua>, також у приміщеннях Банку та відділень Банку, а також у повідомленнях мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

Правила оприлюднюються на Сайті у розділах: [Приватні особи/ Поточні рахунки та платіжні картки](#), [Приватні особи/ Депозити/Тарифи та продукти](#), де також оприлюднюються примірні форми Договору, Договорів банківського вкладу, та відображаються Тарифи.

На сторінці [Приватні особи/ Депозити/ Тарифи та продукти](#) додатково оприлюднюється інформація про умови розміщення коштів на депозит, процентні ставки.

10.41. Всі повідомлення, вимоги, надані Банком Клієнту, будуть вважатися зробленими належним чином у випадку, якщо вони здійснені шляхом оприлюднення відповідного повідомлення на Сайті Банку та надіслані в узгодженій Сторонами формі за узгодженими каналами зв'язку для відповідного виду повідомлення.

10.42. Всі звернення до Банку, що надходять з фінансового номеру телефону Клієнта Сторони вважають зверненнями Клієнта. Клієнт надає Банку згоду розкривати інформацію, що містить банківську таємницю, в тому числі, але не виключно, про залишок коштів, про операції по рахунку, про стан заборгованості за кредитом в телефонному режимі особі, яка зателефонувала з фінансового номеру телефону Клієнта.

10.43. Незалежно від інших положень цих Правил, Сторони мають право здійснювати листування шляхом взаємного обміну листами, врученими особисто або надісланими

<sup>1</sup> Протягом дії воєнного стану в Україні та трьох місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні Фонд відшкодовує кожному вкладнику Банку кошти в повному розмірі вкладу, включаючи відсотки, нараховані станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення Банку з ринку, крім випадків, передбачених частиною четвертою статті 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»

<sup>2</sup> Для Клієнтів, що уклали Договір після 17.01.2019р.

рекомендованими поштовими відправленнями, чи з використанням кур'єрської доставки за визначеними в Договорі адресами Сторін.

10.44. У випадку, коли згідно з цими Правилами або з законодавством для проведення певних дій Клієнт має особисто з'явитись до Банку з метою ідентифікації і верифікації Клієнта та встановлення істинного волевиявлення Клієнта, листування не прийматиметься до уваги, крім листування з застосуванням кваліфікованого електронного підпису Клієнта, проведення відеоверифікації Клієнта та у інших випадках, визначених законодавством.

10.45. Сторони домовились, що публічні умови Правил та Тарифи Банку, графік роботи Банку, його Відділень та номери телефонів, Операційний час роботи Банку доводяться до відома Клієнта шляхом розміщення інформації на дошці оголошень в Операційних залах та/або касових вузлах Банку і його відділень та в мережі Інтернет на власному Сайті Банку, а в разі, якщо Клієнт є користувачем до мобільного застосунку Smart Bank 3/4, - розміщенням відповідної інформації у мобільному застосунку Smart Bank 3/4, що доступна Клієнту після Автентифікації. Проведення Банком кожної з дій, визначених в цьому пункті, вважається оприлюдненням інформації.

10.46. Банк має право змінювати Правила, Тарифи та Правила користування платіжною картою, за умови повідомлення Клієнта про такі зміни.

10.47. Банк зобов'язаний завчасно, у строки, визначені у цьому розділі Правил, надіслати Клієнту повідомлення про зміни до цих Правил та/або Тарифів та/або Правил користування платіжною картою одним з узгоджених каналів комунікацій, визначених у Договорі (як правило, Банк використовує повідомлення у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 або SMS-повідомлення на фінансовий номер телефону Клієнта). При цьому Банк також оприлюднює на Сайті повідомлення про зміни і текст Правил/ Тарифів/ Правил користування платіжною картою з урахуванням змін, у якому вказана дата набуття чинності (введення в дію) цього документа.

10.48. Банк зобов'язаний надіслати Клієнту одним з узгоджених у Договорі каналів комунікацій та оприлюднити на Сайті Банку повідомлення про зміни і текст змін до Правил користування платіжною картою, Тарифів, а також цих Правил не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться зміни. Банк у повідомленні зобов'язаний зазначити перелік змін, які вносяться, та поінформувати, що Клієнт у разі незгоди з ними має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати Договір без сплати додаткової комісії за його розірвання.

10.49. Зміни до цих Правил в частині користування платіжною картою, Правил користування платіжною картою, Тарифів за обслуговування платіжних карток, що викликані змінами в законодавстві, які набувають чинності раніше, ніж за 30 календарних днів до дати, коли Банк надсилає Клієнту та оприлюднює повідомлення про зміни, застосовуються в строки, в які змінюється законодавство.

10.50. Про зміни до Правил та Тарифів, що стосуються запровадження нових послуг або застосовуються до нових Клієнтів, Банк не зобов'язаний попереджати існуючих Клієнтів заздалегідь.

10.51. Зміни до Тарифів, що зменшують вартість послуг Банку для Клієнта, можуть повідомлятися в день запровадження змін.

10.52. Зміни до Правил та/або Тарифів, які не стосуються обслуговування Рахунку та користування Картками, набувають чинності з дати, зазначеної в повідомленні Банку про зміни, якщо більш пізня дата не зазначена в самих змінах.

10.53. Зміни до Правил, в тому числі умов Договору, Правил користування платіжною картою та/або Тарифів є прийнятними та погодженими Клієнтом (відповідно до частини третьої статті 205 Цивільного кодексу України), якщо Клієнт до дати набуття чинності змінами не повідомить Банк про розірвання Договору, подавши заяву у довільній формі.

10.54. Розірвання Клієнтом Договору з причин, пов'язаних зі зміною Правил/ Тарифів/ Правил користування платіжною картою не тягне за собою розірвання або зміну умов розміщення вкладу за Договором банківського вкладу (депозиту), який не може бути

змінений в односторонньому порядку (крім вкладів «на вимогу»), а також будь-якого Кредитного договору.

10.55. Сторони безумовно погоджуються, що Банк має право (але не зобов'язаний) вести звукозапис телефонних розмов з Клієнтом (Держателем) при його зверненні до Клієнтської підтримки Банку, підрозділів Банку, при зверненні співробітників Банку до Клієнта, а також використовувати звукозапис для підтвердження факту такого звернення та при вирішенні спірних питань щодо виконання Договору та надання послуг згідно з цими Правилами. Звернення Клієнта (Держателя) за отриманням послуг Банку, що надаються згідно з цими Правилами, свідчить про надання Клієнтом (Держателем) безвідкличної письмової згоди Банку на здійснення такого звукозапису, збереження та використання при виникненні спірних питань щодо договірних відносин між Банком та Клієнтом.

10.56. При зверненні Клієнта/Держателя до Банку по телефону Клієнтської підтримки за наданням послуг та/або здійсненням операцій - дата, час звернення, факт Автентифікації, а також зміст усної заяви/розпорядження Клієнта/Держателя фіксуються у спосіб за вибором Банку.

10.57. Клієнт повідомлений, що в приміщенні Банку (його відділень), відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх вимог та технічної можливості Банк здійснює відеоспостереження, в тому числі допускається відеозапис з функцією запису звуку. Банк зберігає такі записи протягом строку, визначеного внутрішніми документами Банку. Використанням послуг Банку, та фактом перебування в приміщенні Банку (відділень) Клієнт надає згоду та відеоспостереження, його запис та обробку даних.

## **РОЗДІЛ 11. ПОСЛУГИ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ СИСТЕМИ BankID НБУ**

11.1. Банк може надавати Клієнту послугу електронної ідентифікації Системи BankID НБУ (далі - послуга BankID), що полягає в передачі Банком відомостей про Клієнта (інформації, даних та / або копій документів), зокрема у вигляді електронного підтвердження електронної ідентифікації (далі - ЕПІ) Клієнта, який має намір отримати адміністративну або іншу послугу від абонента-надавача послуг/абонента – надавача послуг зі спеціальним статусом, який здійснює (пропонує здійснити) взаємодію з Клієнтом із застосуванням Системи BankID НБУ.

11.2. Послуга BankID надається на підставі Договору, цих Правил, Законодавства, документів (специфікацій тощо), затверджених уповноваженими органами НБУ щодо взаємодії в Системі BankID НБУ (далі по тексту цієї частини Правил - Документи). У разі внесення змін до нормативно-правових актів НБУ, що визначають засади функціонування Системи BankID НБУ або до Документів, умови цього Договору застосовуються у частині, що не суперечить таким змінам.

11.3. Послуга BankID надається одноразово в межах кожної окремої процедури ЕПІ. Вартість послуги BankID (у разі встановлення) визначається у Тарифах Банку.

11.4. Умовою надання Клієнту послуги BankID є дотримання на дату її надання Банком наступного:

1. Договір є діючим, зокрема в частині послуги відкриття та обслуговування Карткового рахунку, і відсутні ініціативи про його розірвання з боку Клієнта або Банку;
2. Клієнт не відмовився від отримання послуги BankID;
3. Клієнт є зареєстрованим користувачем мобільного застосунку Smart Bank 3/4;
4. В Банку відсутні підстави для здійснення заходів щодо актуалізації ідентифікаційних даних Клієнта, відсутні підстави для відмови від підтримання ділових відносин тощо;
5. В Банку відсутні підстави вважати, що ідентифікаційні дані Клієнта та надані документи втратили актуальність внаслідок їх зміни або визнання недійсним / нечинним документу, що посвідчує особу, та відповідно до законодавства України може бути

використаний на території України для укладення правочинів, якщо інше не встановлено Документами.

11.5. Клієнт для отримання послуги від абонента-надавача послуг/абонента – надавача послуг зі спеціальним статусом, що потребує здійснення ідентифікації Клієнта із використанням Системи BankID НБУ, обирає Систему BankID НБУ як спосіб електронної ідентифікації, а Банк – як абонента-ідентифікатора. Далі через отримане на ресурсі абонента-надавача послуг/абонента – надавача послуг зі спеціальним статусом посилання ініціює відкриття мобільного застосунку Smart Bank 3/4 де і проходить посилену (багатофакторну) автентифікацію в обраного ним абонента-ідентифікатора, в тому числі Банку.

11.6. Банк може надати послугу BankID Клієнту, якщо Клієнт самостійно визначить Банк, як абонента-ідентифікатора під час взаємодії абонентом-надавачем послуг/абонентом – надавачем послуг зі спеціальним статусом. Послуга BankID може надаватися Клієнту виключно у разі успішної посиленої автентифікації Клієнта. Банк зберігає електронні запити на електронну ідентифікацію Клієнта та ЕПІ, здійснені із використанням Системи BankID НБУ, відповідно до вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ, Документів, зокрема із додержанням строку не менше п'яти років після припинення ділових відносин з Клієнтом або завершення разової операції / надання послуги.

11.7. Обробка (зокрема передача) відомостей (інформації, даних та / або копій документів) Клієнта в процесі надання послуги BankID здійснюється Банком з метою та у обсязі відповідно до отриманого запиту від абонента-надавача послуг/абонента – надавача послуг зі спеціальним статусом, у якого Клієнт має намір отримати адміністративну або іншу послугу (з урахуванням стандартизованого набору даних за специфікацією взаємодії BankID НБУ для відповідного типу послуги). Обираючи Банк, як надавача послуги BankID, Клієнт надає Банку згоду на таку обробку (зокрема передачу) відомостей.

11.8. Після успішної посиленої автентифікації у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 на екрані Мобільного пристрою виводиться повідомлення про особу, яка запитала відомості щодо Клієнта, перелік відомостей, що будуть передані, після чого Клієнт має підтвердити згоду на передачу даних чи скасувати операцію. Клієнт може відкликати таку згоду на передачу відомостей до моменту її підписання у мобільному застосунку Smart Bank 3/4.

11.9. Клієнт для можливості отримання послуги BankID зобов'язаний:

- 1 забезпечувати конфіденційність своїх облікових даних доступу (не розголошувати іншим особам) та неможливість доступу до них інших осіб;
- 2 невідкладно повідомляти Банку про підозру або факт компрометації облікових даних доступу Клієнта;
- 3 надавати достовірну інформацію, необхідну для отримання послуги BankID;
- 4 своєчасно, до використання послуги BankID, надавати Банку інформацію про зміну своїх даних, які використовуються для передавання засобами Системи BankID НБУ;
- 5 не використовувати послугу BankID в разі не актуальності своїх даних, наданих Банку, а також своєчасно здійснювати заходи з метою актуалізації своїх ідентифікаційних даних;
- 6 проходити процедуру актуалізації даних в спосіб та строки, установлені цими Правилами.

11.10. Клієнт несе відповідальність за достовірність наданих ним даних та за дії, вчинені з використанням Послуги BankID, а також за виконання передбачених цими Правилами та Договором зобов'язань. При недотриманні Клієнтом зобов'язань, Банк має право вимагати, а Клієнт в такому випадку зобов'язаний відшкодувати Банку завдані збитки (шкоду) у повному обсязі та/або сплачені Банком штрафи (в разі їх застосування до Банку).

11.11. Банк при наданні послуги BankID зобов'язаний:

11.11.1. призупинити надання Клієнту послуг BankID в разі:

1. втрати актуальності ідентифікаційних даних Клієнта внаслідок їх зміни або визнання недійсним / нечинним документу, що посвідчує особу, та відповідно до

- законодавства може бути використаний на території України для укладення правочинів, якщо інше не встановлено Документами;
2. не проходження Клієнтом процедури актуалізації даних у встановлені Договором строки, якщо інше не встановлено законодавством, нормативно-правовими актами НБУ, Документами;
  3. звернення Клієнта;
  4. заміни Фінансового номеру Клієнта, який використовується під час автентифікації Клієнта без фізичної присутності Клієнта або без використання одного з не обмежених лімітами способів верифікації, визначених Положенням про здійснення банками фінансового моніторингу, затвердженим Постановою Правління НБУ від 19.05.2020 № 65;
  5. припинення дії Договору, зокрема в частині послуги відкриття та обслуговування Карткового рахунку, наявності ініціативи про його розірвання з боку Клієнта або Банку;
  6. настання інших обставин, визначених законодавством, нормативно-правовими актами НБУ, Документами, та/або Договором, цими Правилами;
- 11.11.2. забезпечувати інформування Клієнта про порушення конфіденційності та/або цілісності інформації, що впливають на надання йому послуги BankID або стосуються даних Клієнта, без необґрунтованої затримки, протягом двох годин із моменту, коли Банку стало відомо про таке порушення надсиланням PUSH-повідомлення у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 або будь-яким із доступних для Банку способом / каналами комунікації, погодженими з Клієнтом зокрема цими Правилами та Договором, а також повідомляти НБУ про такі інциденти у випадках та порядку, визначених нормативно-правовими актами НБУ;
- 11.11.3. проінформувати Клієнта про дату та причину призупинення надання послуги BankID (блокування (відкликання) облікових даних Клієнта), надсиланням PUSH-повідомлення у мобільному застосунку Smart Bank 3/4 або будь-яким із доступних для Банку способом / каналами комунікації, погодженими з Клієнтом зокрема цими Правилами Договором:
1. не менше ніж за 72 години до настання дати призупинення надання послуг BankID (блокування (відкликання) облікових даних доступу Клієнта), якщо планова дата призупинення надання послуг (блокування (відкликання) облікових даних Клієнта) завчасно відома Банку;
  2. у день припинення / призупинення надання послуг BankID.

Виключення з обов'язку по інформуванню за цим пунктом складає випадок отримання інформації про смерть Клієнта, недоступності мобільного застосунку Smart Bank 3/4, повідомлення Клієнта про відмову від отримання послуги, що унеможливорює надання послуги.

11.12. Банк має право відновити надання Клієнту послуг електронної ідентифікації Системи BankID НБУ, призупинених відповідно пункту 11.11.1. цих Правил, за зверненням Клієнта та/або в разі усунення обставин призупинення надання Клієнту послуг електронної ідентифікації Системи BankID НБУ.

11.13. Банк забезпечує захист відомостей Клієнта, що обробляються в межах надання послуги BankID, відповідно до вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ, Документів та внутрішніх документів Банку щодо інформаційної безпеки.

11.14. Відносини, які виникають під час та у зв'язку зі надання послуги BankID, та не врегульовані в частині Правил, регулюються іншими умовами Правил/Договору та / або законодавством, нормативно-правовими актами НБУ, Документами.

## **РОЗДІЛ 12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

12.1. Правила стають невід'ємною частиною Договору про надання банківських послуг, Кредитного договору (про встановлення ліміту дозволеного овердрафту по

Картковому Рахунку), Договору банківського вкладу з моменту підписання між Банком та Клієнтом відповідного договору.

12.2. Договір про надання банківських послуг вважається розірваним в разі закриття всіх поточних Рахунків, що відкриті на підставі такого Договору. Закриття Депозитних рахунків не є умовою розірвання Договору про надання банківських послуг в разі укладення в паперовій формі окремого Договору банківського вкладу.

12.3. Поточний Рахунок (крім Депозитного (вкладного) Рахунку) закривається за письмовою заявою Клієнта, яка може бути подана в будь-який час (протягом Операційного часу). Заява складається в довільній формі з урахуванням вимог, зазначених у вказівках щодо заповнення реквізитів заяви, що наведені у нормативно-правовому акті Національного банку України про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам. У Заяві обов'язково зазначається найменування Банку, прізвище, ім'я та по-батькові (за наявності) Клієнта, номер Рахунку, що закривається, реквізити рахунку, на який перераховується залишок коштів на Рахунку, або вимога фізичної особи про видачу залишку коштів готівкою, дата підписання заяви. Заява про закриття Рахунку підписується Клієнтом або уповноваженою ним особою. Заява про закриття Рахунку може бути надана Клієнтом до Банку в електронній формі за допомогою мобільного застосунку Smart Bank 3/4.

Банк за наявності коштів на Рахунку, який закривається на підставі заяви про закриття поточного рахунку, здійснює завершальні операції за Рахунком (з виконання платіжних інструкцій стягувачів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із заявою Клієнта).

Датою закриття Рахунку є день надання Клієнтом заяви Банкові, або день відмови від Договору або розірвання Договору за ініціативою Банку, якщо на Рахунку Клієнта немає залишку коштів. Датою закриття Рахунку вважається наступний після проведення останньої операції за цим Рахунком робочий день, якщо на Рахунку Клієнта є залишок коштів.

Банк закриває Рахунок Клієнта та видає Клієнту довідку про закриття Рахунку безкоштовно із зазначенням дати закриття Рахунку. Така довідка на вимогу Клієнта надається або у приміщенні Відділення Банку, або може бути надіслана в електронному вигляді на адресу електронної пошти Клієнта, зазначену ним в документі, наданому Банку.

12.4. Банк закриває Рахунок(-нки) у разі смерті Клієнта після виплати коштів спадкоємцю(ям) та іншим особам на підставі документів, визначених законодавством України.

12.5. Банк закриває Рахунки Клієнтів, на кошти на якому встановлено обтяження майнових прав відповідно до умов договору, лише за згодою обтяжувача, який установив таке обтяження.

12.6. Депозитний (вкладний) рахунок Клієнта в разі залучення строкового Депозиту закривається після закінчення строку зберігання Депозиту або у разі розірвання Банком Договору банківського вкладу відповідно до закону та повернення коштів Клієнту. Депозитний (вкладний) рахунок «на вимогу» закривається після повернення коштів Клієнту. Якщо Договір банківського вкладу розривається Банком відповідно до закону, залишок коштів на Депозитному (вкладному) рахунку Клієнта та нараховані проценти повертаються Клієнту відповідно до п.п. 2-3 п. 12.3 цих Правил.

12.7. Закриття Рахунку, якщо інше не передбачено цими Правилами, допускається лише за відсутності залишку коштів на ньому та відсутності заборгованості Клієнта перед Банком за Овердрафтом, а також якщо у Банку не розміщено Депозит, умовами якого передбачена сплата процентів та/або повернення Депозиту на Рахунок, закриття якого ініціює Клієнт.

12.8. Клієнт має право відмовитись від отримання окремих послуг за Договором про надання банківських послуг, подавши Банку Анкету-заяву в новій редакції. Датою відмови буде вважатись дата укладання Договору про внесення змін до Договору про надання

банківських послуг, якою нова редакція Анкети-заяви приєднується до Договору про надання банківських послуг як його невід'ємна частина. При відмові від послуги користування Карткою (Картками), емітованими Банком, Клієнт зобов'язаний не пізніше останнього дня дії послуги повернути до Банку Картки.

12.9. Банк має право в односторонньому порядку відмовитись від надання послуг, визначених в Розділі 6 цих Правил.

12.10. Договір про надання банківських послуг може бути розірвано:

1) за ініціативою Банку у випадку, якщо протягом 3 місяців з дня відкриття Рахунку або протягом 6 місяців з дати останньої операції, операції по Рахунку не здійснювались.

2) за ініціативою Клієнта;

3) у випадку закриття Рахунку з інших підстав, передбачених цими Правилами;

4) за ініціативою Банку у випадку невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за цими Правилами;

5) з інших підстав, передбачених законодавством.

12.11. Банк має право відмовитися від Договору про надання банківських послуг в частині обслуговування Рахунку та закрити Рахунок при відсутності операцій за таким Рахунком протягом трьох років підряд (крім операцій зі списання Банком плати згідно з Тарифом та примусового списання (стягнення) коштів) та відсутності залишку коштів на цьому Рахунку. В такому випадку Банк повідомляє Клієнта про закриття рахунку по фінансовому номеру телефону.

12.12. Крім п.12.11 Банк має право відмовитися від Договору в односторонньому порядку на таких підставах:

на підставах, визначених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», зокрема в разі прийняття Банком рішення про відмову від підтримання ділових відносин з Клієнтом/ обслуговування Клієнта шляхом розірвання ділових відносин. Залишок коштів з Рахунку повертається Клієнту в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питань фінансового моніторингу;

на підставах, передбачених Податковим кодексом України. Залишок коштів із Рахунку повертається Клієнту відповідно до вимог Податкового кодексу України.

В день прийняття рішення про відмову/ розірвання договірних відносин Банк направляє Клієнту лист про відмову від установа (підтримання) ділових відносин/ розірвання договірних відносин з вказанням дати відмови/ розірвання та чітким зазначенням підстав відмови в підтриманні ділових відносин/ розірванні договірних відносин із Клієнтом (із посиланням на конкретні абзаци, пункти та частини статті 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», або пункти та статті Податкового кодексу України). Лист може надсилатись або засобами поштового зв'язку у формі паперового документу або на адресу електронної пошти Клієнта у формі електронного документу.

12.13. Банк у разі прийняття рішення стосовно відмови від підтримання ділових відносин / обслуговування Клієнта або розірвання ділових/ договірних відносин:

1) закриває Рахунок, якщо на цьому Рахунку немає залишку коштів;

2) закриває Рахунок у разі наявності залишку коштів на Рахунку після проведення завершальної(их) операції(й) за таким Рахунком [з виконання платіжних вимог на примусове списання (стягнення) коштів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із наданими Клієнтом реквізитами] або після перерахування коштів на окремий аналітичний балансовий рахунок, визначений самостійно Банком відповідно до облікової політики, для подальшого обліку та повернення коштів Клієнту під час його звернення до Банку;

3) Банк закриває Рахунки, на які накладено арешт державним/приватним виконавцем, за умови дотримання порядку, визначеного законодавством України, стосовно виконання банками заходів щодо арешту коштів на рахунках клієнтів, списання банком коштів із рахунків платників податків.

Банк не має права за заявою Клієнта закрити Рахунок, якщо грошові кошти, що знаходяться на відповідному Рахунку, заморожені або фінансові операції за Рахунком зупинені відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

12.14. В разі, якщо Банк відповідно до п. 12.10. (крім п. 12.12.-12.13) цих Правил ініціює розірвання Договору або закриття Рахунку, Банк надсилає Клієнту на його адресу відповідне SMS-повідомлення на Фінансовий номер телефону про наступне закриття Рахунку та розірвання Договору, якщо Клієнт є користувачем мобільного застосунку Smart Bank 3/4, повідомлення направляється засобами такого застосунку. Банк має право закрити Рахунок, на якому відсутній залишок Коштів, після спливу 30 календарних днів з дати надсилання SMS-повідомлення про закриття Рахунку на Фінансовий номер телефону Клієнта. Договір вважається розірваним після закриття всіх Рахунків, відкритих Клієнту згідно з Договором та Правилами. Про закриття Рахунку(ів) Банк надсилає повідомлення відповідному контролюючому органу згідно з вимогами закону.

12.15. Клієнт має право звернутись до Банку з пропозицією щодо продовження обслуговування до спливу 30-денного терміну з дня відправки Банком повідомлення про наступне закриття Рахунку/розірвання Договору (крім п. 12.12.-12.13 Правил). В такому випадку Сторони узгоджують продовження надання банківських послуг шляхом переговорів, при цьому у Банку не виникає обов'язку відмовитись від розірвання Договору/закриття рахунку.

12.16. Сторони домовились, що згідно з цими Правилами Договір розривається, а Рахунок(и) закривається без укладення додаткових угод між Сторонами.

12.17. Розірвання Договору, в тому числі за ініціативою Банку, не звільняє Клієнта від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість за Договором.

12.18. При припиненні надання окремих послуг за Договором або розірванні Договору в цілому, незалежно від того, з ініціативи якої з Сторін зазначене відбувається, Клієнт зобов'язаний оплатити надані Банком послуги за фактичний період їх надання. Якщо Тарифами Банку передбачена щомісячна (абонентська) плата, така плата, внесена авансом, не повертається.

12.19. Недійсність окремих положень цих Правил не має наслідком недійсності інших положень Правил і Договору в цілому, якщо можна припустити, що Договір був би вчинений і без включення до нього недійсного положення Правил.

12.20. Відносини, що виникають під час та у зв'язку з укладанням Договору про надання банківських послуг та виконанням цих Правил, та які не врегульовані в Договорі та Правилах, регулюються законодавством.

12.21. Банк зобов'язується докласти максимум зусиль для договірного врегулювання спорів та суперечок, що можуть виникнути в процесі надання послуг за цими Правилами. Якщо спір не може бути вирішений шляхом переговорів, він передається на розгляд суду в порядку, передбаченому законодавством.

12.22. В разі запровадження будь-яких змін в законодавство, в тому числі тих, що обмежують права Клієнта або Банку, встановлюють додаткові обов'язки Клієнта або Банку, надання банківських послуг Клієнту здійснюється з урахуванням таких змін, незалежно від положень цих Правил та Договору, та Банк не несе відповідальності за такі зміни.

Додаток №1 до Правил  
банківського обслуговування  
фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4»

**Реквізити платіжної інструкції, оформленої в паперовій або в електронній формі, та вимоги до їх заповнення**

| N з/п | Назва реквізиту     | Вимоги щодо заповнення реквізиту                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | 2                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1     | Номер документа (N) | Зазначається номер платіжної інструкції, що може включати як цифри, так і букви (в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 присвоюється автоматично)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2     | Дата складання      | У платіжній інструкції в паперовій формі зазначається дата складання платіжної інструкції: число, місяць та рік цифрами у форматі ДД/ММ/РРРР або число - цифрами ДД, місяць - словом, рік - цифрами РРРР (в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 присвоюється автоматично)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3     | Дата валютування    | Зазначається за потреби і лише в платіжних інструкціях в паперовій формі. Дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4     | Сума словами        | У платіжній інструкції в паперовій формі зазначаються з великої літери сума та слово "гривень" ("гривня", "гривні" або "грн"), копійки - цифрами та слово "копійка" ("копійки", "копійок" або "коп."). Якщо сума складається лише з копійок, то перед її зазначенням обов'язковим є написання слів "Нуль гривень". Якщо сума платежу виражена в цілих гривнях, то зазначається "00 копійок" або "00 коп.". У платіжній інструкції в електронній формі реквізит "Сума словами" не заповнюється                                                                           |
| 5     | Сума                | Зазначається сума цифрами, гривні від копійок відділяються комою ",", копійки позначаються двома знаками. Якщо сума платіжної інструкції виражена в цілих гривнях, то замість копійок проставляються два нулі "00".<br>Сума цифрами відповідає сумі словами                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6     | Код платника        | Зазначається РНОКПП Клієнта або серія (за наявності) та номер паспорта, якщо фізична особа через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомила про це відповідний контролюючий орган і має відмітку в паспорті / запис в електронному безконтактному носії або в паспорті проставлено слово "відмова".<br>Якщо згідно із законодавством України РНОКПП нерезиденту не присвоюється, то ставиться дев'ять нулів (в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 заповнюється автоматично) |
| 7     | Платник             | Зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) Клієнта-платника (в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 заповнюється автоматично)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Рахунок платника                  | Зазначається номер рахунку платника, який відкритий в Банку, та з якого ініційовано платіжну операцію (в мобільному застосунку Smart Bank 3/4 обирається під час ініціювання платіжної операції)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9  | Надавач платіжних послуг платника | АТ «БАНК 3/4»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10 | Отримувач                         | Зазначається повне або скорочене (за наявності) найменування отримувача, яке міститься в Єдиному державному реєстрі або в реєстраційному документі. Зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові отримувача (за наявності), що відповідає прізвищу, власному імені, по батькові отримувача, які містяться в паспорті (або іншому документі, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладання правочинів).<br>Під час сплати платежів до бюджету зазначаються найменування (повне або скорочене) відповідної установи, на ім'я якої відкрито рахунки для зарахування надходжень до державного та/або місцевих бюджетів, території та код бюджетної класифікації                                                                                                                                                      |
| 11 | Код отримувача                    | Зазначається код за ЄДРПОУ або обліковий номер. Якщо платник знає, що код за ЄДРПОУ або обліковий номер юридичній особі не присвоєний, то ставиться дев'ять нулів.<br>Для фізичних осіб зазначаються РНОКПП або серія (за наявності) та номер паспорта, якщо фізична особа через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомила про це відповідний контролюючий орган і має відмітку в паспорті / запис в електронному безконтактному носії або в паспорті проставлено слово "відмова".<br>Якщо платник не знає РНОКПП / серії та номера паспорта фізичної особи, то ставиться п'ять дев'яток. Ця вимога поширюється лише на отримувача - фізичну особу.<br>Якщо згідно із законодавством України код за ЄДРПОУ / обліковий номер. / РНОКПП нерезиденту не присвоюється, то ставиться дев'ять нулів |
| 12 | Рахунок отримувача                | Зазначається номер рахунку отримувача, який відкритий в надавача платіжних послуг. Якщо отримувач - орган, що здійснює казначейське обслуговування бюджетних коштів (фінансова установа), на рахунок якого зараховуються кошти на користь його клієнта, то зазначається номер рахунку такого органу, що здійснює казначейське обслуговування бюджетних коштів (фінансової установи)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13 | Призначення платежу               | Цей реквізит у платіжних інструкціях заповнюється з урахуванням вимог, установлених у розділі II Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг (далі - Інструкція). Реквізит "Призначення платежу" у платіжній інструкції з дебетування рахунку заповнюється з урахуванням вимог                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | <p>розділу III Інструкції.</p> <p>Реквізит "Призначення платежу" у платіжній інструкції на примусове списання (стягнення) коштів заповнюється з урахуванням вимог розділу IV Інструкції.</p> <p>Реквізит "Призначення платежу" у платіжній інструкції на списання коштів у кримінальному провадженні щодо позову, пред'явленого в інтересах держави, заповнюється з урахуванням вимог розділу VI Інструкції.</p> <p>У платіжній інструкції на сплату (стягнення) платежів до бюджету цей реквізит заповнюється з урахуванням вимог нормативно-правових актів, які регулюють порядок його заповнення в разі сплати (стягнення) платежів до бюджету або повернення платежів з бюджету</p> |
| 14 | Підписи платника | <p>Платіжна інструкція засвідчується підписом [власноручним/електронним] платника, або кодом автентифікації.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |