

## ВИТЯГ З УМОВ

### БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В АТ «СБЕРБАНК» в частині, яка стосується укладення договору банківського рахунку, операції по якому здійснюються з використанням спеціального платіжного засобу

(із змінами і доповненнями, внесеними  
Наказом №282 від 07.09.2018 р. Нова редакція діє з 11.09.2018 р.)

#### РОЗДІЛ I. Загальні положення

##### Підрозділ 1. Терміни, визначення та скорочення

Терміни, визначення та скорочення вживаються в цих Умовах у значеннях, викладених у даному підрозділі розділу I Умов, якщо інші значення прямо не передбачено відповідним підрозділом розділу II Умов або відповідним Договором.

**Авторизація** – процедура одержання дозволу на проведення Операції з використанням Картки.

**Асистанс-компанія** – сервісна компанія, що є юридичною особою, яка надає Клієнтам Послуги асистансу та яка уклала з Банком договір про співробітництво з прийому платежів від Клієнтів та їх перерахування на користь Асистанс-компанії за Послуги асистансу.

**Асоційована особа** - чоловік або дружина, прямі родичі (батько, мати, діти, рідні брати та сестри, дід, баба, онуки), прямі родичі чоловіка або дружини, чоловік або дружина прямого родича.

**Аутентифікація** – процедура встановлення достовірності відомостей, що їх повідомив Клієнт/Держатель оператора Контакт-центру, та інформації, що зазначена Клієнтом у відповідних заявах встановлених Банком форм, та яка включена до баз даних Банку.

**Аутентифікація в Системі** – процедура встановлення за допомогою Системи достовірності ідентифікатора користувача Системи.

**Афілійована особа Банку** - будь-яка юридична особа, в якій Банк має істотну участь або яка має істотну участь у Банку.

**Базова процентна ставка** – ставка по вкладу на вимогу «Ощадний», що встановлена для найменшого діапазону сум вкладу у відповідній валюті, затверджена відповідним уповноваженим колегіальним органом Банку та розміщується на Сайті Банку за адресою: <https://www.sberbank.ua/deposits/view/8/>, на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку.

**Банк** – юридична особа АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СБЕРБАНК» (скорочене найменування АТ «СБЕРБАНК»), від імені якої укладається відповідний Договір, а також відповідний, зокрема, територіально відокремлений, підрозділ Банку, у якому Клієнт отримуватиме банківські послуги (обслуговуватиметься) за таким Договором.

**Банківський день** – будь-який робочий день, у який Банк відкритий для надання банківських послуг/здійснення банківських операцій, та у який банки-кореспонденти Банку відкриті для здійснення банківських операцій.

**Банківський продукт** – це стандартизований процес надання банківської послуги або комплексу банківських послуг, які мають певні властивості, умови надання та вартість.

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

**Банкомат** (банківський автомат самообслуговування) – програмно-технічний комплекс, що надає можливість держателю Картки здійснити самообслуговування за Операціями з отримання коштів у готівковій формі, внесення їх для зарахування на відповідні Рахунки, отримання інформації щодо стану Рахунку, а також виконувати інші Операції згідно з функціональними можливостями цього комплексу.

**Верифікація клієнта** - встановлення (підтвердження) Банком відповідності особи клієнта (представника клієнта) у його присутності отриманим від нього ідентифікаційним даним.

**Вільний залишок ліміту Кредитної лінії** - різниця між сумою ліміту відновлювальної Кредитної лінії, встановленої Банком Клієнту, та сумою заборгованості за виданим Клієнту Кредитом, у тому числі якщо така різниця виникла внаслідок повного або часткового повернення Клієнтом Кредиту.

**Вивчення клієнта** - процес отримання Банком під час ідентифікації та/або в процесі обслуговування клієнта інформації щодо фінансового стану клієнта та змісту його діяльності; проведення оцінки фінансового стану клієнта; визначення належності клієнта або особи, яка діє від його імені, до національних або іноземних публічних діячів, діячів, що виконують політичні функції в міжнародних організаціях, або пов'язаних з ними осіб; з'ясування місця його проживання або місця перебування чи місця тимчасового перебування в Україні (усіх даних щодо адреси місця проживання (перебування): назва країни, регіону (області), району, міста (села, селища), вулиці (провулку), номера будівлі (корпусу), номера квартири).

**Вигодонабувач** – малолітня фізична особа (віком до 14 років) або неповнолітня фізична особа (віком від 14 до 18 років), на користь якої може бути укладений Договір.

**Виписка** – звіт про стан Рахунку та перелік всіх Операцій щодо зарахування коштів/БМ на Рахунок та списання коштів/БМ з Рахунку за визначений період (рух коштів/БМ на Рахунок), який надається Банком Клієнту у порядку, визначеному цими Умовами. Виписки можуть бути щомісячними – відображають рух коштів/БМ на Рахунок за один календарний місяць, можуть надаватись за вимогою Клієнта.

**Витратний ліміт** – 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 Овердрафту (якщо встановлення Ліміту Овердрафту передбачається умовами відповідного Договору в рамках Договору банківського обслуговування) та Вільного залишку ліміту Кредитної лінії, в межах якого Клієнт може здійснювати Операції з використанням Картки (якщо встановлення відновлювальної Кредитної лінії передбачається умовами відповідного Договору в рамках Договору банківського обслуговування), за винятком суми, що становить Незнижувальний залишок (у разі, якщо Незнижувальний залишок передбачений Тарифами по Карткових Рахунках), суми коштів, розміщених на Прибутковому рахунку (якщо така послуга передбачена умовами відповідної тарифної програми Банку), та суми заблокованих, але не списаних коштів.

**Вкладний Рахунок** – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на підставі відповідного Договору для зберігання коштів/БМ, що передаються Клієнтом у розпорядження на невстановлений строк/термін і на якому обліковуються кошти, розміщені Клієнтом під затверджену процентну ставку, з можливістю часткового або повного зняття коштів з Вкладного Рахунку без втрати процентів (вклад на вимогу).

**Внутрішні правила Банку** – це сукупність нормативних документів, що розробляються та затверджуються у Банку з дотриманням вимог нормативно-правових актів НБУ та визначають умови обслуговування Клієнтів, загальні правила роботи Банку, тощо.

**Втрата Картки** – загублення Картки Держателем та/або незаконне заволодіння Карткою третіми особами (зокрема, крадіжка).

**Голосове меню IVR (Interactive Voice Response)** – інтерактивна система, яка складається з попередньо записаних навігаційних або інформаційних повідомлень, які Клієнт може прослухати під час телефонного дзвінка до Контакт-центру.

**Дата укладення Договору** – день, у який був укладений Договір між Клієнтом та Банком. Датою укладення Договору вважається дата, що розташована у верхньому правому куті першої сторінки Договору – у разі укладення Договору у паперовій формі, або дата формування Клієнтом відповідного доручення (Електронного документу) – у разі укладення Договору за допомогою Системи.

**Дебетова схема** – платіжна схема (умови, за якими виконується облік Операції по Картковому Рахунку та здійснюються розрахунки за ці Операції), яка передбачає здійснення Операції з використанням Картки в межах залишку власних коштів Клієнта, які обліковуються на його Картковому Рахунку.

**Дебетово-кредитна схема** – платіжна схема, яка передбачає здійснення Операції з використанням Картки в межах залишку власних коштів, які обліковуються на Картковому Рахунку, а у разі їх недостатності чи відсутності – за рахунок наданого Банком кредиту.

**Дебетування Рахунку** – списання Банком коштів/БМ з Рахунку відповідно до умов Договору, в результаті чого зменшується залишок коштів/БМ на Рахунку.

**Депозитарій** – спеціально обладнане, із забезпеченням всіх вимог спільних нормативних документів НБУ й МВС з технічної укріпленості сховищ, приміщення в Банку, у якому розташовані індивідуальні банківські сейфи.

**Депозитний Рахунок** – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на підставі відповідного Договору для зберігання коштів/БМ, що передаються Клієнтом у розпорядження на певний строк/термін, під певний процент (дохід) і підлягають поверненню Клієнту згідно з умовами Договору та Законодавством (строковий вклад).

**Депозитний сертифікат на пред'явника** - це письмове свідоцтво Банку про депонування грошових коштів, яке засвідчує право власника сертифіката або його правонаступника на одержання після закінчення встановленого строку суми вкладу (депозиту) та процентів, установлених сертифікатом, у Банку.

**Держатель** – фізична особа, яка на законних підставах використовує Картку для ініціювання переказу коштів з Карткового Рахунку або здійснює інші Операції із використанням Картки. Держателями можуть бути Клієнт та Довірена особа.

**Дистанційне розпорядження Рахунком** – Операції з розпорядження Рахунком та/або коштами/БМ, які знаходяться на Рахунку, шляхом передачі Клієнтом Електронних розрахункових документів, підтверджених Разовим паролем, за допомогою Системи через мережу Інтернет з використанням персонального комп'ютера або іншого відповідного пристрою без відвідування Клієнтом Банку.

**Довірена особа** – фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати Операції за Картковим Рахунком Клієнта з використанням Додаткової Картки, випущеної на ім'я такої фізичної особи.

**Договір** – правочин, спрямований на набуття Банком та Клієнтом відповідних прав та обов'язків в рамках Договору щодо банківського обслуговування, що вчиняється шляхом укладення між Банком та Клієнтом відповідного договору та/або заяви-договору про надання визначених у такому договорі та/або заяві-договорі Послуг Банку певного виду. Договір може бути укладений за допомогою Системи або Контакт-центру у випадках та в порядку, передбаченими у цих Умовах. Зміст кожного Договору викладений у декількох документах, в тому числі, у цих Умовах та відповідних Тарифах. Під терміном «Договір» у цих Умовах може матись на увазі Договір (у однині) або Договори (у множині).

**Договір щодо банківського обслуговування** – домовленість між Банком та Клієнтом щодо банківського обслуговування Клієнта в АТ «СБЕРБАНК», яка містить в собі ці Умови з усіма можливими додатками, відповідні Договори (один або декілька) з усіма можливими додатками та відповідні Тарифи.

**Договірне списання** – списання Банком згідно з нормами ст. 26 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» та Договору з Клієнтом з Рахунку коштів/БМ без подання Клієнтом платіжного доручення, в т.ч. вивільнення Банком коштів з Прибуткового рахунку. Договірне списання здійснюється Банком за дорученням Клієнта у порядку, передбаченому відповідним підрозділом Умов, з урахуванням вимог Законодавства про валютне регулювання і валютний контроль. У разі відсутності коштів/БМ на відповідному Рахунку на день здійснення Договірного списання за відповідним Договором, Договірне списання в рамках Договору банківського обслуговування може бути здійснено з іншого Рахунку, Договірне списання з якого передбачене відповідним підрозділом цих Умов щодо обслуговування такого Рахунку. Договірне списання з Рахунків здійснюється у першочерговому порядку по відношенню до інших платежів, які ініціюються Клієнтом, при цьому Банк самостійно обирає черговість здійснення Договірного списання за всіма укладеними Договорами.

**Додаткова Картка** – Картка, що випущена Банком на підставі письмової заяви Клієнта встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки на ім'я Клієнта або Довіреної особи та має спільний з Основною картою Клієнта Рахунок та Витратний ліміт.

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

**Електронний розрахунковий документ** – Електронний документ, що містить всі необхідні реквізити розрахункового документа, який може бути сформований, переданий, збережений і перетворений у візуальну форму.

**Законодавство** – чинні на відповідний момент акти законодавства України, в тому числі: закони України, нормативно-правові акти Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативно-правові акти інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, нормативно – правові акти НБУ та інші нормативно-правові акти.

**Заробітна плата** - це винагорода, обчислена у грошовому виразі, яку роботодавець за угодою, укладеною між Організацією та Клієнтом, за якою останній працює в Організації/ проходить військову службу, виплачує Клієнтові за виконану ним роботу. Заробітна плата складається з основної та додаткової заробітної плати, а також інших заохочувальних та компенсаційних виплат. Терміни "основна заробітна плата", "додаткова заробітна плата", "інші заохочувальні та компенсаційні виплати" застосовуються в значеннях, визначених законодавством України.

**Зарплатний проект** – встановлення договірних відносин між Банком та Організацією на підставі договору щодо відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб з метою забезпечення механізму безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших виплат на Карткові Рахунки Клієнтів (які є працівниками/студентами Організації), відкриті в Банку, на підставі відомостей, які щомісячно надаються Організацією до Банку.

**Ідентифікація в Контакт-центрі** – процедура встановлення наявності конкретного Клієнта в базах даних Банку (програмному забезпеченні Банку) на підставі отриманих від Клієнта/Держателя відомостей.

**Ідентифікація Клієнта** – процес отримання від Клієнта ідентифікаційних даних, передбачених законодавством та внутрішніми нормативними документами Банку.

**Іменний депозитний сертифікат** - це письмове свідоцтво Банку про депонування грошових коштів, яке випускається на ім'я власника та засвідчує право власника сертифіката на одержання після закінчення встановленого строку суми вкладу (депозиту) та процентів, установлених сертифікатом, у Банку. Права по Іменному депозитному сертифікату можуть бути передані виключно після отримання письмової згоди Банку.

**Інформаційні операції** – операції в Системі, що не пов'язані зі зміною балансу Рахунку, наприклад: формування Виписки, перегляд залишку коштів/БМ на Рахунку, тощо.

**Істотна участь** - пряме та/або опосередковане володіння однією особою самостійно чи спільно з іншими особами 10 і більше відсотками статутного капіталу та/або права голосу акцій, паїв юридичної особи або незалежна від формального володіння

можливість значного впливу на управління чи діяльність юридичної особи. Особа визнається власником опосередкованої істотної участі незалежно від того, чи здійснює така особа контроль прямого власника участі в юридичній особі або контроль будь-якої іншої особи в ланцюгу володіння корпоративними правами такої юридичної особи.

**Картка** – спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої Банком у встановленому Законодавством порядку пластикової або іншого виду картки, яка використовується для здійснення Операцій, а також інших Операцій, передбачених відповідним Договором. Термін «Картка» використовується при одночасному згадуванні Основних Картки, Додаткових Картки- як у однині, так і у множині, в т.ч. за текстом цих Умов під терміном Картка розуміється також і Кредитна картка. Картка є власністю Банку та надається відповідному Держателю у користування відповідно до цих Умов та відповідного Договору.

Використання Картки регулюється Законодавством, нормами міжнародних платіжних систем й умовами відповідного Договору, який укладається між Банком і Клієнтом та цими Умовами.

**Картка Contactless (PayPass)** - Картка Банку з безконтактним чіпом, яка може використовуватися Клієнтом для оплати товару(-ів) та/або послуг(-и), що покупається у Торговця, без контакту такої картки з Платіжним терміналом, який підтримує технологію Contactless (PayPass). Технологія Contactless (PayPass) реалізована у вигляді програмно-технічного комплексу, який дозволяє Клієнту здійснювати операції з оплати покупки у Торговця без контакту Картки Contactless (PayPass) з Платіжним терміналом, який підтримує вищезазначену технологію.

**Картка VISA Virtual** – Картка спеціального дизайну (на ній відсутній магнітна стрічка, чіп та полоса для підпису, логотип Платіжної системи; присутній надпис латинськими літерами "For Internet Use Only" та "VISA Virtual"), яка використовується для здійснення розрахунків за товари та послуги в мережі Інтернет.

**Картковий Рахунок** – поточний рахунок, відкритий на ім'я Клієнта, Операції за яким можуть здійснюватись з використанням Картки або її реквізитів, у відповідності з умовами відповідного Договору, цих Умов та вимогами Законодавства.

**Квартал** – проміжок часу, який починається з того числа місяця, в якому був укладений Договір (Дата укладення Договору), і закінчується в день, що передує такому ж числу третього місяця із дня свого початку. Термін «Квартал» використовується у цих Умовах та/або відповідному Договорі для цілей нарахування процентів за користування коштами на Депозитному Рахунку.

**Квитанція Платіжного терміналу/Чек Банкомату** – паперовий документ, який друкується Платіжним терміналом/банкоматом та містить інформацію щодо проведеної Операції з використанням Картки згідно з Законодавством та правилами Платіжних систем.

**Керівна посада** - голова ради банку, його заступники та члени ради банку, голова правління, його заступники та члени правління банку, головний бухгалтер, його заступники, керівники відокремлених підрозділів банку; керівник підприємства, установи, члени виконавчого органу та ради (спостережної ради) юридичної особи.

**Клієнт** – фізична особа (резидент/нерезидент), яка висловила свою згоду з Умовами і уклала із Банком відповідний Договір, та/або на чие ім'я на підставі відповідного Договору відкрито один або декілька Рахунків та/або випущена Банком Основна Картка.

**Кодове слово** – секретне слово, яке використовується для Аутентифікації Клієнта/Держателя Картки при його зверненні до Банку по телефону Контакт-центру. Кодове слово зазначається Клієнтом в опитувальнику фізичної особи та/або заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки. Кодове слово, зазначене в опитувальнику фізичної особи та заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки Клієнта можуть відрізнятися. При випуску Додаткової Картки Довірена особа зазначає власне Кодове слово в заяві встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки для можливості управління Додатковою Карткою.

**Компрометація** – будь-яка дія та/або подія, що призвела/може призвести до несанкціонованого використання Картки, отримання третьою особою інформації про номер та строк/термін дії Картки та/або про кодування магнітної стрічки Картки, про ПІН-код, тощо.

**Контакт-центр** – підрозділ Банку або окремі співробітники Банку, що задіяні в телефонному обслуговуванні та обслуговуванні за допомогою обміну текстових повідомлень (chat), що за допомогою телефонного зв'язку/ обміну текстових повідомлень (chat) надають консультації Клієнтам щодо Послуг Банку/здійснюють продаж послуг, а також проводять процедуру Аутентифікації та ідентифікації Клієнта/Держателя та, у разі успішного проходження такої процедури, приймають звернення (заяви, дистанційні розпорядження) Клієнта/Держателя (якщо це передбачено відповідним підрозділом цих Умов). Номери телефонів Контакт-центру: + 38 (044) 354-15-15 або короткий номер, для дзвінків з мобільного телефону, 5595<sup>1</sup>. Контакт – центр приймає звернення цілодобово. Інформація щодо здійснених через Контакт-центр операцій відображаються у Виписках з відповідного Рахунку.

**Контролер** – особа,

**Кредит** – кредитні кошти, надані Банком Клієнту на умовах відповідного Договору, укладеного між Банком та Клієнтом, в межах ліміту відновлювальної Кредитної лінії, встановленого в такому Договорі, шляхом забезпечення проведення Клієнтом Операцій з використанням Кредитної картки понад залишок власних коштів на Картковому Рахунку.

**Кредитна картка** – Картка, за допомогою якої Клієнт здійснює Операції за Картковим Рахунком на умовах, визначених відповідним Договором, в тому числі за рахунок коштів, які надає Банк в рамках відновлюваної Кредитної лінії, встановлення якої можливо за відповідною заявою Клієнта та згоди Банку. Використання Кредитної картки регулюється Законодавством, нормами міжнародних платіжних систем й умовами відповідного Договору, який укладається між Банком і Клієнтом та цими Умовами. Термін «Кредитна картка» є більш вузьким по відношенню до терміну «Картка» (зазначених в цих Умовах) і при згадуванні першого за текстом цих Умов розуміються лише Картки, які випускаються до Карткового Рахунку за яким встановлюється Кредитна лінія.

**Кредитна лінія** - форма надання Кредиту, за умовами якої після повного або часткового повернення наданого Позичальнику кредитних коштів Банк здійснює на умовах відповідного договору подальше кредитування Позичальника в межах Вільного залишку ліміту Кредитної лінії та в межах строку дії Кредитної лінії, зазначеного у відповідному договорі.

**Купон** – частина купонного Депозитного сертифікату, яка містить інформацію, зокрема, про: серію та номер купонного Депозитного сертифікату, невід'ємною частиною якого є такий Купон; номер Купону, який відповідає номеру Періоду, за який виплачуватимуться проценти за відповідним купонним Депозитним сертифікатом; дату виплати процентів за таким Купоном.

**Ліміт активності** – обмеження на кількість та суму Операцій по Картці в певний період часу. Ліміти активності встановлюються Банком з метою безпеки проведення розрахунків за Операціями з використанням Картки.

**Ліміт Овердрафту** – максимальна сума, у межах якої Банк зобов'язується проводити Операції за Картковим Рахунком у разі відсутності на Картковому Рахунку власних коштів Клієнта за рахунок коштів Банку, що надаються Клієнту на умовах, визначених Договором про надання кредиту у формі овердрафт та Умовами банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «СБЕРБАНК».

**Ліміт у Системі** – обмеження на суму Операцій в Системі, що підтверджуються Разовим паролем, надісланим у SMS-повідомленні, в певний період часу. Ліміти у Системі встановлюються Банком з метою безпеки проведення розрахунків за Операціями в Системі. Клієнт за власним бажанням шляхом звернення до Банку/Контакт-центру може встановлювати особисті Ліміти у Системі у сумі, що не перевищує Лімітів у Системі, встановлених Банком.

**Логін** — унікальний набір цифр, букв та/або символів, що разом із Паролем авторизації використовується для Аутентифікації в Системі та надає Клієнту право на доступ до Системи. Логін визначається Клієнтом самостійно та зазначається у Договорі щодо надання Послуг обслуговування у Системі.

<sup>1</sup> Вартість дзвінків на номер + 38 (044) 354-15-15 та/або короткий номер 5595 (зворотний безкоштовний дзвінок) сплачується Клієнтом самостійно згідно із тарифами, встановленими операторами зв'язку, які здійснюють обслуговування номеру(-ів) телефону(-ів) Клієнта.

**Месенджер** – мобільний додаток для обміну повідомленнями через мережу Інтернет, який використовується у засобах мобільного зв'язку, зокрема, але не виключно, у мобільних телефонах, смартфонах і т.і. Перелік використовуваних Месенджерів визначається Банком, про що повідомляється на Сайті Банку.

**Миттєва картка** – Картка, на лицьовому боці якої не зазначене ім'я та прізвище Клієнта; видається Клієнту в день звернення його до Банку з метою отримання Картки.

**НБУ** – Національний Банк України.

**Незнижувальний залишок** – мінімальна сума коштів, що обумовлена Тарифами, яку Клієнт зобов'язується розмістити на Картковому Рахунку та підтримувати протягом строку дії відповідного Договору з метою забезпечення можливості Банку здійснювати Договірне списання з Карткового Рахунку.

**Нікнейм** (або нік, від англ. nickname – «інше ім'я») – псевдонім або певний ідентифікатор Клієнта, під яким Клієнт зареєстрований у відповідному Месенджері.

**Несанкціонований овердрафт** – заборгованість Клієнта перед Банком, що не була обумовлена відповідним Договором і не є прогнозованою в розмірі та за часом виникнення, яка виникає внаслідок перевищення Клієнтом суми Витратного ліміту без узгодження з Банком.

**Овердрафт** – кредит, що надається Банком Клієнту в межах суми, встановленої відповідним Договором, шляхом забезпечення можливості проведення Клієнтом Операцій понад залишок власних коштів Клієнта на Рахунку.

**Операційний день** – робочий день Банку, що припадає на понеділок–п'ятницю. У випадку загальнодержавного перенесення робочих днів згідно з Законодавством, Операційним днем може бути інший день тижня, в який функціонує система електронних платежів Національного банку України. Тривалість Операційного дня встановлюється Банком самостійно.

**Операційний час** – частина Операційного дня, протягом якої здійснюється обслуговування Клієнтів, у тому числі приймаються документи на переказ і документи на відкликання, що мають бути оброблені, передані та виконані Банком. Початок та кінець Операційного часу встановлюється Банком. Інформація про Операційний час доводиться до Клієнтів шляхом розміщення відповідних повідомлень у приміщеннях Банку у загальнодоступних для Клієнтів місцях.

**Операція** – для Карткових Рахунків: дія, ініційована Держателем, з внесення готівки на Картковий Рахунок чи зняття готівки з Карткового Рахунку, здійснення розрахунків у безготівковій формі з використанням Картки за Картковим Рахунком, та/або інші дії з використанням Картки або її реквізитів, в тому числі, за допомогою Системи, в т.ч. відокремлення коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок (з метою подальшого нарахування процентів на таку суму коштів на Прибутковому Рахунку згідно Тарифів) та вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок; для інших Рахунків: дія, що не суперечить Законодавству, ініційована Клієнтом або Довіреною особою Клієнта, направлена на розпорядження коштами/БМ, які знаходяться на відповідному Рахунку, в тому числі, за допомогою Системи; для всіх Рахунків: дія, ініційована Банком для погашення будь-якої заборгованості Клієнта перед Банком, в т.ч. з використанням Договірного списання.

**Організація** – юридична особа, з якою Банком укладено договір щодо відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб з використанням Карток з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших виплат на Карткові Рахунки Клієнтів.

**Основна Картка** – Картка, що випущена Банком на ім'я Клієнта при відкритті Карткового Рахунку.

**Особи́ста Картка** – Картка, емітована на ім'я фізичної особи, яка не здійснює підприємницької діяльності.

**Пакет** – це комплекс Банківських продуктів та послуг Банку, що надаються Клієнту в рамках одного Договору, який регулює обслуговування Клієнта на умовах пакету, та згідно відповідного розділу Тарифів по пакетах продуктів та послуг або Тарифів по пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів. Комплекс Банківських продуктів та послуг в залежності від обраного Пакету та бажання Клієнта може включати в себе:

- відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки;
- відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки VISA Virtual;
- відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Кредитної Картки та встановленням відновлювальної Кредитної лінії;
- відкриття та обслуговування Поточного Рахунку;
- надання доступу до Системи;
- послуги IMS/SMS-інформування;
- інші послуги, перелік яких вказаний у Тарифах по пакетах продуктів та послуг та/або у Тарифах по пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів.

**Пакети Преміальних Послуг Mastercard в Аеропортах** - це преміальні послуги для пасажирів, що пропонуються Клієнтам-держателям карток Mastercard, які відповідають встановленим критеріям та зареєструвалися для участі в програмі, згідно умов, визначених в п.4.13.10. розділу II цих Умов.

**Пароль доступу** - відомий тільки Клієнту набір цифр, букв та/або символів, що разом із Логіном використовується для Аутентифікації в Системі та надає Клієнту право на доступ до Системи. Пароль доступу визначається Клієнтом самостійно при доступі до Системи або направляється Контакт-центром після успішного проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі/Аутентифікації.

**Пенсійна картка** – Картка, випущена до Карткового Рахунку, відкритого Клієнту для зарахування та виплати йому сум пенсій та грошової допомоги від органів Пенсійного фонду й органів праці та соціального захисту України.

**Період** – проміжок часу, який починається з того числа місяця, в якому був укладений Договір (Дата укладення Договору), і закінчується в день, що передує такому ж числу наступного місяця. Період становить 28, 29, 30 або 31 день в залежності від кількості днів у відповідному місяці. Термін «Період» використовується у цих Умовах та/або відповідному Договорі для цілей нарахування процентів за користування коштами/БМ на Рахунку.

**Пільговий залишок на Поточному Рахунку** – кошти на Поточному Рахунку, які були зараховані на такий Поточний Рахунок внаслідок повернення строкових Вкладів та/або виплати відсотків по строкових Вкладах та/або зарахування коштів від погашення ощадних (депозитних) сертифікатів, та/або виплати відсотків по Вкладах на вимогу та/або виплати відсотків, що нараховуються за користування коштами, що знаходяться (обліковуються) на Поточних Рахунках та/або виплати відсотків, що нараховуються за користування коштами, що знаходяться (обліковуються) на інших рахунках, які відкриті у відповідності до умов договорів, укладених між Банком та Клієнтом.

**Пільговий період** – період, що починається з дати першого використання Кредиту (отримання коштів у готівковій формі та/або здійснення безготівкових платежів) у відповідному Розрахунковому періоді та закінчується на 15 (п'ятнадцятий) календарний день (включно) наступного календарного місяця.

**ПІН-код** (персональний ідентифікаційний номер) – відомий лише Держателю набір цифр та/або букв, призначений для його ідентифікації під час здійснення Операції з використанням Картки. Всі Операції, які здійснені із застосуванням ПІН-коду, безумовно вважаються такими, що виконані Держателем особисто.

**Платіжна система** – міжнародна платіжна система Visa International та/або MasterCard Worldwide. Сторони визнають, що правила Платіжних систем є конфіденційними і можуть надаватися для ознайомлення та використання в роботі виключно працівникам Банку та представникам Платіжних систем.

**Платіжний термінал** – електронний пристрій, призначений для здійснення Операцій, отримання додаткової інформації і друкування документів за Операціями з використанням Карток.

**Повна сума заборгованості** - загальна сума грошових коштів (включаючи загальну заборгованість за Кредитною лінією, нараховані та несплачені проценти, нараховані та несплачені комісії, пеню, штраф, витрати Банку, пов'язані з одержанням виконання за відповідним договором щодо кредитування Позичальника, а також спричинені збитки), яку Позичальник повинен сплатити Банку згідно з умовами такого договору.

**Позичальник** - Клієнт, що уклав з Банком відповідний Договір щодо його кредитування.

**Послуга DCC** (Dynamic Currency Conversion – «динамічна конвертація валют») – це надання Торговцем Держателю можливості вибору валюти Операції (зокрема гривні), при здійсненні Операції за межами України.

**Послуги асистансу** – послуги, що надаються Асистанс-компанією Клієнту при настанні певного випадку, передбаченого відповідними умовами обслуговування (програмою асистансу) в натуральній формі або у вигляді сплати Асистанс-компанією грошових коштів для отримання Клієнтом медичної, фінансової, технічної, інформаційної або організаційної допомоги. Банк не є представником, комерційним представником (агентом) Асистанс-компанії, та не відповідає за невиконання або за неналежне виконання Асистанс-компанією зобов'язань з надання Послуг асистансу Клієнту.

**Послуги Банку** – послуги, що їх надає Банк, перелік яких зазначений у п. 2.13 розділу I цих Умов, 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.

**Послуги обслуговування в Системі** – комплекс послуг Банку, які надають Клієнту можливість дистанційного управління власними Рахунками через мережу Інтернет.

Надання послуг обслуговування в Системі - здійснюється у двох режимах:

«Інформаційний доступ» - режим перегляду, надається Клієнту у разі отримання доступу до Системи через дистанційні канали обслуговування (Контакт-центр та інші подібні канали) або у разі складання ним відповідної заяви у відділенні Банку, та надає доступ до здійснення Інформаційних операцій;

«Стандартний доступ» - режим здійснення Інформаційних, Фінансових та інших операцій, надається Клієнту у разі складання ним відповідної Заяви у відділенні Банку та надає доступ до Дистанційного розпорядження Рахунками та коштами/БМ, які знаходяться на Рахунку, з використанням електронних розрахункових документів, крім випадків обмеження права розпорядження Клієнтом Рахунком, встановлених Законодавством, та здійснення інших операцій, передбачених відповідним підрозділом цих Умов. При цьому, користування Клієнтом Системою не скасовує можливості використання розрахункових документів у паперовій формі, що надаються та опрацьовуються у встановленому Законодавством порядку та на умовах відповідних договорів, укладених між Банком та Клієнтом.

**Постачальник Послуг** - означає третю особу, що надає Клієнту актуальні послуги в Аеропортах для пасажирів згідно умов, визначених в п.4.13.10. розділу II цих Умов.

**Поточний Рахунок** – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на підставі відповідного Договору, для зберігання коштів/БМ і здійснення розрахунково-касових операцій за допомогою платіжних інструментів у відповідності з умовами відповідного Договору, вимогами Законодавства і Внутрішніх правил Банку.

**Письмова претензія** – складена за встановленою Банком формою та підписана Клієнтом заява щодо опротестування Спірних Операцій. **Усна претензія** – звернення Клієнта до Контакт-Центру засобами телефонного зв'язку щодо опротестування неуспішних операцій, що виникли в результаті зняття коштів в банкоматі та/або поповнення Карткового рахунку в банкоматі Банку. У порядку та у випадках, встановлених цими Умовами, Клієнт має право подати / звернутись (відповідно) з Усною претензією до Контакт-Центру або у відділення Банку з Письмовою претензією. Сторони домовились, що використання термінів «Письмова претензія» та «Усна претензія» у даних Умовах не має на увазі обов'язкове досудове врегулювання спорів в порядку, передбаченому Законодавством.

**Прибутковий рахунок** – частина Карткового Рахунку, на якому обліковується сума коштів, що відокремлена Держателем на такому Картковому Рахунку з метою зменшення Витратного ліміту, та на яку нараховуються проценти в розмірі, визначеному відповідними Тарифами. При формуванні Виписки по Картковому рахунку (за наявності активованого Прибуткового рахунку до такого Карткового рахунку), така Виписка міститиме інформацію окремо по Картковому рахунку та окремо по його частині - Прибутковому рахунку. При зверненні Клієнта до Банку із запитом щодо залишку коштів на Картковому рахунку, Банк надає інформацію щодо загального залишку коштів на Картковому рахунку (тобто, з урахуванням залишку коштів на його частині - Прибутковому рахунку).

**Призупинення дії Картки** – тимчасова неможливість проведення Операцій з використанням Картки внаслідок обставин, передбачених цими Умовами та/або Законодавством.

**Припинення дії Картки** – неможливість проведення Операцій з використанням Картки внаслідок настання терміну закінчення дії Картки чи її анулювання або виникнення інших обставин, передбачених цими Умовами та/або відповідним Договором та/або правилами Платіжних систем.

**Процентна ставка/проценти** – установлений розмір плати за розміщені чи залучені кошти, що визначається у Договорі та встановлюється у річному обчисленні (проценти річних).

**Публічні діячі** - особи, які відповідно до чинної редакції Закону «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» є національними публічними діячами, іноземними публічними діячами, діячами, які виконують політичні функції в міжнародних організаціях.

**Разовий пароль** (або **ОТР-пароль**) – набір букв та/або цифр, який формується Системою та надсилається Клієнту у SMS-повідомленні на відповідний номер мобільного зв'язку Клієнта, зазначений у Договорі щодо надання Послуг обслуговування у Системі. Разовий пароль призначений для підтвердження операції при здійсненні Клієнтом Дистанційного розпорядження Рахунком, дійсний для підтвердження тільки того Електронного документа, по якому відповідний Разовий пароль був сформований, та не може бути використаний повторно для підтвердження іншого Електронного документа. Порядок підписання документів Разовим паролем викладений у Пам'ятці користувача, що розміщена на Сайті Банку за адресою [http://www.sberbank.ua/doc\\_pack/#strid=deposits](http://www.sberbank.ua/doc_pack/#strid=deposits), у розділі «Пакети документів. Приватним клієнтам. Сбербанк Онлайн».

**Рахунок** або **Рахунки** – Поточний Рахунок, Картковий Рахунок, Вкладний/Депозитний Рахунок, Поточний Рахунок у БМ, Депозитний Рахунок у БМ (один з них або декілька при одночасному згадуванні), про які йдеться у цих Умовах, що вже відкриті та/або будуть відкриті у майбутньому на ім'я Клієнта у Банку на підставі відповідного Договору/Договорів.

**Рахунок для обліку винагород** – рахунок для обліку доходів, що отримані Банком від Клієнта у звітному періоді, але які належать до майбутніх звітних періодів.

**Регулярні виплати** – виплати, що не суперечать законодавству України і не пов'язані із здійсненням підприємницької діяльності: заробітна плата, стипендія, премії, авансові виплати, інші виплати, що відносяться до структури заробітної плати, соціальні допомоги, пенсії, які з відповідною періодичністю зараховуються на Картковий Рахунок Клієнта, відкритий у Банку в рамках Договору щодо банківського обслуговування.

**Регулярний платіж** – перерахування Банком за дорученням Клієнта з відповідного Рахунку визначеної Клієнтом суми коштів за зазначеними Клієнтом банківськими реквізитами з визначеною Клієнтом періодичністю або у визначені строки/терміни (без подання Клієнтом платіжного доручення або будь-якого іншого документа, у т.ч. розрахункового). У випадку здійснення Регулярних платежів,

пов'язаних із здійсненням Операцій за Прибутковим рахунком, під «Регулярним платежем» Банк та Клієнт розуміють відокремлення Банком за дорученням Клієнта коштів з Карткового рахунку на його частину - Прибутковий рахунок (з метою подальшого нарахування процентів на таку суму коштів згідно Тарифів).

**Родичі** - чоловік/дружина Клієнта; батько, мати, усиновлювач, діти (в тому числі усиновлені), рідні брати та сестри, дід, баба, онуки Клієнта; батько, мати, усиновлювач, діти (в тому числі усиновлені), рідні брати та сестри, дід, баба, онуки чоловіка/дружини Клієнта; чоловік/дружина батька, матері, усиновлювача, дітей (в тому числі усиновлених), рідних братів та сестер, діда, баби, онуків Клієнта.

**Розрахункова дата** – це перший день Розрахункового періоду.

**Розрахунковий листок** - послуга Банку, яка полягає у наданні за допомогою дистанційних каналів (Банкомат, Система та ін.<sup>2</sup>) виписки встановленого зразку, що містить відомості щодо нарахувань виплат, яку отримує працівник/студент Організації за допомогою сервісу «Розрахунковий листок» у Банку, якщо надання послуги передбачене договором, що укладений між Банком і Організацією.

**Розрахунковий період** – для Карткових рахунків: кожний із періодів, що розпочинається у останній Банківський день поточного календарного місяця та закінчується у передостанній Банківський день наступного календарного місяця, окрім першого Розрахункового періоду, який встановлюється з дати укладання Заяви-Договору та закінчується у передостанній Банківський день місяця, в якому було укладено таку Заяву-Договір; для Поточних Рахунків: кожний з періодів, який відповідає календарному місяцю, окрім першого Розрахункового періоду, який встановлюється з дати укладання Заяви-Договору та закінчується у останній Банківський день календарного місяця, в якому було укладено таку Заяву-Договір та останнього періоду, який встановлюється з дати останнього місяця строку дії Заяви-Договору та закінчується у останній Банківський день календарного місяця, в якому така Заява-Договір припиняє свою дію.

**Сайт Банку** – офіційний Інтернет-сайт Банку <http://sberbank.ua>.

**Система** (система дистанційного банківського обслуговування «Сбербанк Онлайн») – програмно-апаратний комплекс, за допомогою якого здійснюється Дистанційне розпорядження Рахунками, надаються відповідні Послуги Банку та виконуються Інформаційні операції. Система доступна для Клієнта:

- через Сайт Банку за адресою: <https://ibank.sbrf.com.ua/ifobsClientSBRF/LoginForm.action>, якщо інша адреса не зазначена у Пам'ятці користувача;

- у мобільному додатку, який можна завантажити за посиланнями

<https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.com.cs.ifobs.mobile.android.sbrf> (Google Play) або

<https://itunes.apple.com/ru/app/sberbank-online-ukraine/id952769875?mt=8> (AppStore).

**Скретч-карта для отримання ПІН-коду** – пластикова або картонна картка із нанесеним на ній (під захисним непрозорим покриттям, що стирається) паролем, який необхідно надіслати у вигляді SMS-повідомлення з номеру мобільного телефону Клієнта на номер 5595 для отримання SMS-повідомлення із ПІН-кодом. Вартість SMS-повідомлення сплачується Клієнтом самостійно згідно із тарифами, встановленими оператором мобільного зв'язку, який здійснює обслуговування номеру мобільного телефону Клієнта.

**Сліп** – паперовий документ, який підтверджує здійснення Операції з використанням Картки й містить набір даних щодо цієї Операції та відбиток реквізитів Картки.

**Спірні Операції** – Операції, за якими відбулося списання коштів, що підтверджується Випискою по Рахунку (крім Операцій з поповнення Карткового Рахунку через Банкомат Банку), здійснення яких опротестовується Держателем згідно з процедурою, встановленою правилами відповідної Платіжної системи.

**Сторіднена особа Банку** - юридична особа, яка має спільних з Банком власників істотної участі.

**Стартовий сертифікат** – набір секретних (особистих) та відкритих електронних ключів, що видаються Клієнту в Банку для однозначної Аутентифікації в Системі Клієнта і генерування Робочого сертифікату для доступу у Систему.

**Стоп-список** – перелік Карток, складений за певними їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення Операцій.

**Сторони** – Банк і Клієнт.

**Тарифи** – документ, затверджений відповідним колегіальним органом Банку у встановленому Банком порядку, у якому зазначається перелік послуг Банку, із зазначенням розміру винагороди Банку за надання таких послуг. Тарифи є невід'ємною частиною цих Умов. У рамках Договору щодо банківського обслуговування Клієнт сплачує Послуги Банку згідно з Тарифами, чинними на момент здійснення відповідної операції, відкриття Пакету, відкриття відповідного Рахунку, отримання відповідної послуги, тощо, якщо інше не передбачене відповідним Договором або відповідним підрозділом цих Умов. В залежності від переліку Послуг Банку розрізняють наступні Тарифи:

- Тарифи комісійної винагороди за банківськими операціями і послугами для фізичних осіб (надалі по тексту Умов - «Тарифи РКО»):
  - Тарифи на послуги по поточним (мультивалютним та/або інвестиційним) рахункам;
  - Тарифи на переказ коштів в гривні (виконання платежів);
  - Тарифи на послуги з касового обслуговування;
  - Тарифи на грошові перекази без відкриття поточного рахунку;
  - Тарифи по системі дистанційного обслуговування «Сбербанк Онлайн»;
  - Тарифи на послуги по наданню в оренду індивідуальних банківських сейфів;
  - Тарифи на послуги по поточним рахункам у банківських металах;
  - Тарифи за оформлення документів щодо розрахунково-касового обслуговування;
  - Тарифи за інші послуги.
- Тарифи для фізичних осіб – клієнтів Банка в рамках зарплатних проектів:
  - Тарифи по Пакетах продуктів та послуг для фізичних осіб – клієнтів Банка в рамках зарплатних проектів (надалі по тексту Умов – «Тарифи по Пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів»);
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Картковий рахунок для використання в Пакетах продуктів та послуг для клієнтів, що обслуговуються в межах зарплатних проектів»;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском зарплатних платіжних карток (з оплатою за обслуговування Організацією або Клієнтом)<sup>3</sup>;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Кредитна картка з пільговим періодом (до 45 днів)» для використання в Пакетах продуктів та послуг для клієнтів – фізичних осіб, що обслуговуються в межах зарплатних проектів (надалі по тексту Умов – «Тарифи по кредитній картці в рамках зарплатного Пакету»);
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» за відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжної картки VISA Virtual (в рамках зарплатних Пакетів).
- Тарифи для фізичних осіб – клієнтів Банка:

<sup>2</sup> За наявності технічних можливостей у Банку.

<sup>3</sup> Продаж продукту припинено з 09.12.2013р.

- Тарифи по Пакетах продуктів та послуг для фізичних осіб - клієнтів Банку (надалі по тексту Умов – «Тарифи по Пакетах продуктів та послуг»);
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Картковий рахунок для використання в Пакетах продуктів та послуг для фізичних осіб, крім Пакету «Соціальний», у т.ч. бонусних карток (надалі по тексту Умов – «Тарифи по Пакетах продуктів та послуг по Карткових Рахунках»);
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Кредитна картка з пільговим періодом (до 45 днів)» для використання в Пакетах продуктів та послуг для клієнтів – фізичних осіб (надалі по тексту Умов – «Тарифи по кредитній картці в рамках Пакету»);
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку у гривні з випуском кредитних карток з пільговим періодом для клієнтів – фізичних осіб, Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку у гривні з випуском кредитних карток з пільговим періодом для клієнтів – фізичних осіб (з застосуванням лояльності) (надалі по тексту Умов – «Тарифи по кредитній картці»);
- Тарифи по Карткових Рахунках (надалі по тексту Умов - Тарифи по Карткових Рахунках):
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжних карток для фізичних осіб-моряків<sup>4</sup>;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжних карток для фізичних осіб (поза Пакетами);
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку «Кишенькові гроші» з випуском додаткових платіжних карток для малолітніх/неповнолітніх фізичних осіб;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» за відкриття та обслуговування карткового рахунку у гривні "Мандрівник" з випуском платіжних карток для фізичних осіб;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Картка VISA Virtual для використання в Пакетах продуктів та послуг для фізичних осіб»;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжних карток для фізичних осіб за продуктом «Універсальний»<sup>5</sup>;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжних карток для фізичних осіб<sup>6</sup>;
  - Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» за відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском платіжної картки VISA Virtual.
- Тарифи для фізичних осіб – отримувачів спеціальних виплат (надалі по тексту Умов - Тарифи по Карткових Рахунках):
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Картковий рахунок у гривнях для використання в Пакетах продуктів та послуг для фізичних осіб «Турбота»;
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» по Продукту «Картковий рахунок у гривнях для використання в Пакетах послуг для фізичних осіб, які отримують виплати від Пенсійного та інших державних фондів України» (в рамках Пакету «Соціальний»);
- Тарифи комісійної винагороди АТ «СБЕРБАНК» на відкриття та обслуговування карткового рахунку з випуском пенсійних платіжних карток для фізичних осіб.

**Торговець** – суб'єкт господарювання, який відповідно до договору з банком-еквайром приймає до обслуговування Картки з метою проведення оплати вартості товарів чи послуг.

**Умови** – ці Умови банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «СБЕРБАНК»

**Фінансові операції** – операції в Системі, що пов'язані зі зміною балансу по дебету Рахунку, внаслідок надання Клієнтом та виконання Банку відповідного доручення.

**Фонд** – Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

**Штрих-код (штриховий код)** – графічна інформація у вигляді послідовності чорних та білих смуг, яка може міститися у Договорі та/або інших документах, які оформляються у Банку у паперовому вигляді та підписуються Клієнтом, та яка дає змогу прочитувати його технічними засобами (зокрема, але не виключно, сканером).

**Юридична особа, яка пов'язана з Банком** - юридична особа, яка є власником істотної участі у Банку; має спільних з Банком власників істотної участі або в якій Банк володіє істотною участю.

**CVV2, CVC2** – трізначний код безпеки, який надрукований на зворотній стороні Картки на смужі для підпису і використовується як додатковий захист від підробки Картки та для виконання Операцій з використанням реквізитів Картки.

**IMS** (Instant Messaging Service, послуга миттєвих повідомлень) – система для обміну повідомленнями (текстові повідомлення, звукові сигнали, зображення, відео і т.і.) в реальному часі через мережу Інтернет за наявності відповідного засобу мобільного зв'язку, зокрема, але не виключно, мобільного телефону.

**IMS/SMS-інформування** – Послуга Банку, що передбачає надання Банком Клієнту на зазначений ним номер засобу мобільного зв'язку чи адресу електронної пошти, чи Нікнейм Клієнта або Держателя у відповідному Месенджері інформації щодо поповнення/зарахування коштів на Картковий Рахунок/Поточний Рахунок та Операцій, здійснених за допомогою Картки та/або по Поточному Рахунку, та поточного залишку коштів на Картковому Рахунку/Поточному Рахунку у вигляді IMS/SMS.

**LoungeKey** - сервіс міжнародних платіжних систем Visa International та MasterCard Worldwide, який надає можливість відвідувати лаунж-зали міжнародних аеропортів Клієнту-власнику Картки Visa Platinum, Visa Infinite, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite та/або його гостю (особі, яка відвідує лаунж-залу у супроводі Клієнта) з оплатою за допомогою Картки Клієнта в момент входу до лаунж-зали.

**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 засобу мобільного зв'язку, зокрема, мобільного телефону.

**SMS-інформування** – Послуга Банку, що передбачає надання Банком Клієнту на зазначений ним номер засобу мобільного зв'язку чи адресу електронної пошти інформації щодо Операцій, здійснених по Картковому Рахунку/Поточному рахунку, та поточного залишку коштів на Картковому Рахунку у вигляді SMS.

**3D Secure** – сервіс (технологія), який(а) забезпечує додатковий рівень безпеки шляхом електронної ідентифікації Держателя при здійсненні Операцій з купівлі товарів/послуг через мережу Інтернет.

## Підрозділ 2. Загальні принципи надання Послуг Банку та застосування цих Умов

- 2.1. Ці Умови є публічною пропозицією Банку укласти Договір щодо банківського обслуговування (офертою у розумінні ст. 641, 644 Цивільного кодексу України) на умовах, що встановлені Банком.
- 2.2. Ці Умови застосовуються у разі повного і безумовного прийняття Клієнтом публічної пропозиції Банку (акцепту) шляхом укладення одного або декількох Договорів, передбачених цими Умовами.

<sup>4</sup> Продаж продукту припинено з 02.06.2015р.

<sup>5</sup> Продаж продукту припинено з 23.02.2015р.

<sup>6</sup> Продаж продукту припинено з 12.02.2013р.

- 2.3. Ці Умови набирають чинності з дати, визначеної на першій сторінці цих Умов, за умови, що вони (Умови) були розміщені (оприлюднені) на Сайті Банку не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати, визначеної на першій сторінці цих Умов, та є чинними до дати набуття чинності змін до Умов або нової редакції Умов згідно положень (порядку) набуття чинності Умовами, передбачених(-ого) цим пунктом. У разі відкликання будь-якої частини цих Умов, всі інші положення Умов, що не відкликані, залишаються чинними. Момент оприлюднення змін до Умов або Умов в новій редакції на Сайті Банку чи розміщення на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку (у залежності від настання першої події) вважається моментом ознайомлення Клієнта з текстом таких змін до Умов або Умов в новій редакції.
- 2.4. Примірник цих Умов у паперовому вигляді розміщується у доступних для Клієнта місцях в приміщенні касового та/або операційного залу Банку.
- 2.5. Ці Умови обумовлюють принципи та загальні положення щодо встановлення договірних відносин між Клієнтом та Банком, а також визначають типові умови Договорів.
- 2.6. Ці Умови містять елементи різних договорів. До відносин між Сторонами застосовуються у відповідних частинах положення Законодавства щодо договорів, елементи яких містяться у цих Умовах.
- 2.7. Після укладення між Банком та Клієнтом будь-якого Договору в рамках Договору щодо банківського обслуговування, ці Умови стають невід'ємною частиною Договору, а положення цих Умов, які регулюють надання відповідних послуг Банку згідно з укладеним Договором (в тому числі загальні норми, що застосовуються до всіх Послуг Банку), вважаються включеними до умов такого Договору, якщо інше прямо не передбачене самим Договором.
- 2.8. У разі, якщо положення Умов та відповідного Договору суперечать один одному, застосовуються положення Договору. У разі, якщо положення Умов, що регулюють надання всіх Послуг Банку (загальні норми), та положення Умов, що регулюють надання відповідних Послуг Банку згідно з укладеним Договором (спеціальні норми), суперечать один одному, застосовуються спеціальні норми.
- 2.9. Банк надає Клієнту послуги на умовах та в порядку, визначеному відповідними підрозділами цих Умов, відповідним Договором та відповідними Тарифами.
- 2.10. Своїм підписом на Договорі Клієнт беззастережно підтверджує, що на момент укладення відповідного Договору Клієнт ознайомився з текстом відповідних підрозділів, пунктів, підпунктів Умов, повністю зрозумів їхній зміст та погоджується з викладеним у Умовах.
- 2.11. Укладаючи відповідний Договір Клієнт та Банк приймають на себе всі обов'язки та набувають всіх прав, передбачених відповідними підрозділами, пунктами, підпунктами цих Умов.
- 2.12. У разі, якщо між Сторонами укладений Договір в усній формі, і Клієнт вчинив відповідну дію на виконання Договору, а Банк підтвердив її вчинення, Сторони вважатимуть такий Договір дійсним.
- 2.13. В рамках Договору щодо банківського обслуговування надаються наступні види Послуг Банку:
- відкриття та обслуговування Поточних Рахунків у національній, іноземній валютах або у БМ;
  - відкриття Вкладних/Депозитних Рахунків, розміщення Вкладів у національній, іноземній валютах або БМ;
  - відкриття та обслуговування Карткових Рахунків, випуск Карток;
  - відкриття та обслуговування Пакетів;
  - надання Овердрафту;
  - відкриття Кредитної лінії за Картковим Рахунком;
  - здійснення Операцій за Рахунком/надання послуг через Контакт-центр;
  - надання послуги «IMS/SMS-інформування»;
  - надання послуг з дистанційного розпорядження Рахунками у Системі;
  - надання послуг з виконання Інформаційних операцій у Системі
  - надання послуг з виконання Регулярних платежів;
  - надання в користування індивідуального банківського сейфу (без відповідальності Банку за вміст сейфу).
- 2.14. В рамках Договору щодо банківського обслуговування Банк надає право Клієнту отримувати будь-яку або всі Послуги Банку, передбачені цими Умовами (за наявності технічної можливості у Банку надавати відповідну послугу). Підставою для надання Банком тієї або іншої послуги є укладений між Банком та Клієнтом відповідний Договір, відповідне письмове розпорядження Клієнта при обслуговуванні у відділенні Банку або усна заява (розпорядження) при зверненні до Банку по телефону Контакт-центру на умовах, визначених відповідним підрозділом цих Умов.
- 2.15. Дія цих Умов поширюється на будь-які Рахунки, що вже були відкриті або будуть відкриті Банком Клієнту протягом строку дії відповідного Договору, якщо інше не буде обумовлено Сторонами при відкритті таких Рахунків.
- 2.16. Ці Умови 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 Банку, окрім передбачених у цих Умовах.
- 2.17. Своїм підписом на Договорі Клієнт підтверджує, що до укладання відповідного Договору Клієнту Банком надана інформація в порядку та обсязі відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

### **Підрозділ 3. Порядок укладення та припинення Договорів. Функціонування Рахунків**

- 3.1. Відповідний Договір укладається та відповідний Рахунок відкривається Банком після ідентифікації Клієнта та надання Клієнтом усіх відповідних документів і інформації, що вимагається Законодавством та/або Внутрішніми правилами Банку.
- 3.2. У разі, якщо відповідним підрозділом розділу II цих Умов передбачається укладення Договору на користь третьої особи, Банк ідентифікує особу, що відкриває Рахунок, а особу, на користь якої укладено Договір і відкрито Рахунок, — під час пред'явлення цієї особою до Банку першої вимоги або вираження нею іншим способом наміру скористатися таким Рахунком.
- 3.3. У разі укладення Договору на користь третьої особи видаткові Операції за Рахунком здійснюються лише після ідентифікації Клієнта.
- 3.4. При відкритті Рахунку на ім'я Клієнта-Вигодонабувача, в інтересах, на користь та від імені Вигодонабувача діє його законний представник. Обслуговування Клієнта-Вигодонабувача до досягнення ним повноліття здійснюється з урахуванням вимог Законодавства щодо здійснення правочинів малолітніми та неповнолітніми особами.
- 3.5. З метою належного виконання вимог Законодавства з питань запобігання та протидії легалізації кримінальних доходів/фінансуванню тероризму, Банк має право на життя заходів, спрямованих на вивчення Клієнта, та його фінансових операцій, у тому числі шляхом витребування додаткових документів і відомостей, що стосуються цих Операцій.
- 3.6. Забороняється використовувати Рахунки для проведення Операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, а також з метою, що не відповідає вимогам Законодавства.
- 3.7. У разі оформлення Клієнтом розрахункових документів з порушенням вимог Законодавства та/або Внутрішніх правил Банку, Банк може відмовити у здійсненні розрахункових Операцій, з посиланням на підстави, передбачені Законодавством.
- 3.8. Режим функціонування Рахунків, використання платіжних засобів регулюються нормами Законодавства, в тому числі, нормативно-правовими актами НБУ, а також правилами відповідної Платіжної системи, цими Умовами та відповідним Договором.
- 3.9. Договір оформлюється Клієнтом у відділенні Банку або (якщо це прямо передбачено Умовами) може бути укладений за допомогою Системи чи через Контакт-центр. Договір та/або інший документ, оформлений у відділенні Банку, може містити Штрих-код, який є



- додатковим підтвердженням виконання відповідної операції (укладення договору, відкриття Рахунку, отримання Послуги Банку тощо) за умови внесення цього Штрих-коду до баз даних Банку (програмне забезпечення Банку).
- 3.10. Момент набрання чинності відповідним Договором визначається у такому Договорі, якщо інше прямо не передбачене цими Умовами.
- 3.11. У разі смерті Клієнта його права та обов'язки щодо розпорядження коштами/БМ на Рахунку переходять до його спадкоємців відповідно до Законодавства.
- 3.12. Датою початку видаткових операцій за Поточними Рахунками та Вкладними/ Депозитними Рахунками фізичної особи, яка здійснює підприємницьку діяльність або фізичної особи, яка провадить незалежну професійну діяльність (приватного нотаріуса, адвоката, судового експерта) є дата отримання Банком повідомлення органу державної податкової служби про взяття рахунка на облік в органах державної податкової служби. Неповідомлення фізичними особами - підприємцями та особами, що проводять незалежну професійну діяльність, про свій статус Банку при відкритті рахунку тягне за собою накладення штрафу з боку органів державної податкової служби в розмірі, передбаченому чинним законодавством України.
- 3.13. З моменту підписання відповідного Договору втрачають силу всі попередні угоди, листування та інші домовленості між Сторонами, як усні, так і письмові (в т.ч., які існують в електронній(-ому) формі/виді, наприклад, але не обмежуючись: електронне листування Клієнта та працівників Банку, що стосується предмету та/або змісту відповідного Договору), що мали місце до його підписання і мають відношення до предмета Договору.
- Після укладення відповідного Договору будь-яке листування, що буде здійснене між Сторонами в електронній(-ому) формі/виді (наприклад: з використанням електронної пошти з електронних адрес Сторін), що стосується предмету та/або змісту Договору, не матиме юридичної сили та не призводитиме до зміни та/або припинення (розірвання) такого Договору, окрім випадків, прямо передбачених таким Договором та/або цими Умовами.

#### Підрозділ 4. Загальні права та обов'язки Сторін

##### 4.1. Банк має право:

- 4.1.1. Отримувати від Клієнта винагороду за Послуги Банку в розмірах, що визначені у відповідних Тарифах, в тому числі, шляхом здійснення Договірного списання відповідно до цих Умов та/або відповідного Договору.
- 4.1.2. Здійснювати примусове списання (стягнення) коштів/БМ з Рахунку на підставі розрахункових документів, тимчасово призупиняти Операції за Рахунком у випадках, передбачених Законодавством, а також не пізніше наступного банківського дня повідомляти Клієнта про надходження платіжної вимоги на примусове списання коштів/БМ з Поточного Рахунку відповідно до реквізитів, вказаних у Договорі.
- 4.1.3. Змінити Рахунок Клієнта у випадках, передбачених Законодавством. При цьому під зміною Рахунку Клієнта вважається процедура закриття Рахунку не за ініціативою Клієнта та відкриття нового Рахунку, в результаті чого змінюються всі або окремі (один або декілька) банківські реквізити Клієнта – найменування Банку, код Банку, номер Рахунку, валюта Рахунку. Про зміну Рахунку Банк повідомляє Клієнта шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Банку (без зазначення нових банківських реквізитів Рахунку).
- 4.1.4. Змінювати в порядку, визначеному Умовами, вартість Послуг Банку, які визначені у відповідних Тарифах.
- 4.1.5. Відмовитися від виконання платіжного доручення Клієнта, якщо Операція, яку проводить Клієнт, не відповідає вимогам валютного Законодавства або підлягає фінансовому моніторингу відповідно до Законодавства України з питань протидії легалізації кримінальних доходів/фінансуванню тероризму, і Клієнт не надав відомості та документи, які дають змогу з'ясувати його особу, суть діяльності, фінансовий стан у строк, визначений у відповідному запиті Банку.
- 4.1.6. Відмовити Клієнту у здійсненні платежів на користь чи за участі осіб, зазначених у списку Specially Designated Nationals and Blocked Persons (SDN) чи у списку Sectoral Sanctions Identifications (SSI), що складаються The Office of Foreign Assets Control of the US Department of the Treasury (далі – OFAC SDN&SSI Lists), або на користь чи за участі осіб, пов'язаних із вказаними в OFAC SDN&SSI lists особами (включаючи, inter alia, кінцевих бенефіціарних власників), або на користь чи за участі осіб, вказаних чи пов'язаних з особами, вказаними у Consolidated list of persons, groups and entities subject to EU financial sanctions, або якщо здійснення платежів обмежені (у тому числі банками-кореспондентами) у зв'язку із санкціями Європейського Союзу, Сполучених Штатів Америки чи інших країн, а також за участі осіб, що не додержуються вимог Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).
- 4.1.7. Зупинити здійснення фінансових операцій, які містять ознаки, передбачені статтями 15 та/або 16 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», та/або фінансові операції із зарахування чи списання коштів, що відбувається в результаті дій, які містять ознаки вчинення злочину, визначеного Кримінальним кодексом України.
- 4.1.8. Відмовитися: від встановлення (підтримання) ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) або проведення фінансової операції у разі ненадання Клієнтом необхідних для його вивчення документів чи відомостей, або встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи переоцінки ризику.

##### 4.2. Клієнт має право:

- 4.2.1. Доручити іншій фізичній особі розпоряджатись коштами/БМ на Рахунку шляхом видачі довіреності на ім'я такої фізичної особи на право здійснення Операцій за Рахунком, в порядку, передбаченому Законодавством.
- 4.2.2. Одержувати від Банку на свій запит довідки про стан Рахунків.
- 4.2.3. Звертатись до Контакт-центру за консультаціями щодо Послуг Банку, з'ясувати залишок коштів на Поточних Рахунках, суму загальної заборгованості та/або суму мінімального обов'язкового платежу за Кредитною Карточкою, а також надавати Банку через Контакт-центр відповідні заяви та дистанційні розпорядження (якщо це передбачено відповідним підрозділом цих Умов).
- 4.2.4. Придбати послугу страхування у страхової компанії (визначеної Банком) через Контакт-центр. При цьому Клієнт надає свою згоду на страхування та повідомляє оператору Контакт-центру Рахунок (Поточний Рахунок та/або Картковий Рахунок), відкритий у Банку, з якого доручає Банку списати суму страхового платежу. На підтвердження придбання Клієнтом послуги страхування та списання з Рахунку Клієнта суми страхового платежу Клієнту відправляється відповідне IMS/SMS-повідомлення.
- 4.2.5. Звертатись до Контакт-центру та повідомляти оператору Контакт-центру Рахунок (Поточний Рахунок та/або Картковий Рахунок), відкритий у Банку, з якого доручає Банку списати суму платежу у сплату за Послугу асистансу, в тому числі шляхом договірного списання. На підтвердження списання з Рахунку Клієнта суми платежу Клієнту відправляється відповідне IMS/SMS-повідомлення.
- 4.2.6. Змінити номер мобільного телефону, який використовується Банком при наданні Клієнту послуг Банку, здійсненні Клієнтом банківських/фінансових операцій в Банку. Про зміну номеру мобільного телефону Клієнт повідомляє Банк шляхом подачі відповідної письмової заяви.

##### 4.3. Банк зобов'язується:

- 4.3.1. Забезпечувати своєчасне зарахування коштів/БМ, що надішли на Рахунок Клієнта, відповідно до Законодавства, цих Умов та відповідного Договору.
- 4.3.1.1. Клієнт підписанням кожного Договору підтверджує, що Банк та Клієнт, керуючись ч.2 ст.1068 Цивільного кодексу України, дійшли згоди, що Банк має право відтермінувати зарахування коштів в іноземній валюті/БМ (далі по тексту п.4.3.1.1. розділу I Умов – «Кошти») на Рахунок Клієнта, зокрема, але не виключно, в наступних випадках:

Банк:

- перераховує суму Коштів на Рахунок Клієнта не пізніше 5 (п'ятого) Банківського дня після отримання необхідних підтвердних документів/інформації, які дозволяють Банку визначити, що такий платіж (переказ) може бути зарахований на Рахунок Клієнта без його обов'язкового продажу;

- здійснює продаж Коштів на міжбанківському валютному ринку України відповідно до Законодавства, із зарахуванням коштів в національній валюті на Рахунок Клієнта, - у випадку, якщо отримані Банком підтвердні документи/інформація дозволяють визначити, що такий платіж (переказ) підлягає обов'язковому продажу, не пізніше 5 (п'ятого) Банківського дня після отримання таких документів/інформації;

- за відсутності протягом 60 (шестидесяти) календарних днів підтвердних документів/інформації, на підставі наявної у Банку інформації щодо призначення платежу/мети надходжень таких Коштів:

- здійснює продаж Коштів на міжбанківському валютному ринку України відповідно до Законодавства, із зарахуванням коштів в національній валюті на Рахунок Клієнта не пізніше 5 (п'яти) Банківських днів після спливу вищезазначеного строку, або
- здійснює зарахування таких Коштів на Рахунок Клієнта не пізніше 5 (п'яти) Банківських днів після спливу вищезазначеного строку.

4.3.2. Гарантувати таємницю Рахунку, Операцій по Рахунку та відомостей про Клієнта. Без письмового дозволу Клієнта, підпис Клієнта на якому має бути засвідчений Банком або нотаріально (для інвестиційних Рахунків – тільки нотаріально), довідки третім особам про Клієнта, проведення Операцій та залишки коштів/БМ на Рахунку можуть бути надані Банком лише у випадках та порядку, передбачених Законодавством.

4.3.3. Надавати Клієнту інформацію про відповідні Тарифи, діючі на момент здійснення Клієнтом Операції за Рахунком та можливі строки проведення Операції.

4.3.4. Виконувати функції податкового агента Клієнта та самостійно нараховувати, утримувати та перераховувати до бюджету від імені і за рахунок Клієнта суми відповідного податку під час здійснення за Рахунком видаткових Операцій.

4.3.5. Надавати Клієнту на його вимогу Виписки за Рахунками не раніше наступного банківського дня після здійснення Операції за Рахунком.

4.3.6. Надати Клієнту інформацію про витрати під час здійснення переказу коштів в іноземній валюті або банківських металів, можливі строки здійснення переказу коштів в іноземній валюті або банківських металів.

#### **4.4. Клієнт зобов'язується:**

4.4.1. При проведенні Операцій по Рахунку, дотримуватись вимог Законодавства та Внутрішніх правил Банку, зокрема, не використовувати Рахунки для здійснення операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, та операцій, які порушують режим використання Рахунку, встановлений «Інструкцією про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах» (затвердженою Постановою Правління НБУ №492 від 12 листопада 2003 року).

4.4.2. Своєчасно та в повному обсязі здійснювати оплату винагороди Банку за Послуги Банку згідно з відповідними Тарифами, діючими на момент проведення відповідної Операції, надання відповідної Послуги Банку, а також компенсувати витрати Банку у разі, якщо дії Банку по виконанню доручення Клієнта пов'язані з витратами, які не передбачені відповідними Тарифами.

4.4.3. Вказати достовірні персональні дані при заповненні документів щодо відкриття та обслуговування Рахунків.

4.4.4. Не пізніше 3 (трьох) банківських днів з дня отримання Виписки та/або інших документів за Рахунком, письмово повідомляти Банк про всі помічені неточності та помилки у таких Виписках та/або інших документах за Рахунком, зокрема у Виписці станом на перше січня поточного року.

У разі, якщо від Клієнта впродовж строку, встановленого першим абзацом п. 4.4.4. даного розділу Умов, не надійшло письмове повідомлення про неточності та помилки у Виписці та/або документах за Рахунком, отриманих Клієнтом від Банку, вся інформація у такій Виписці та/або документі вважається погодженою та підтвердженою Клієнтом, що позбавляє права Клієнта на відшкодування будь-яких збитків, зумовлених невідповідністю здійснених Операцій за Рахунком, що зазначені у Виписці та/або документі.

4.4.5. Письмово повідомляти Банк та надавати (пред'являти) уповноваженій особі Банку відповідні документи про зміну відомостей щодо себе (адреси місця проживання, адреси електронної пошти, номерів телефонів, паспортних даних, громадянства, тощо), про зміну осіб, які мають право підпису документів, пов'язаних із здійсненням Операцій за Рахунком (розпорядженням Рахунком), в строк, що не перевищує три робочі дні з дня, коли відповідні зміни набрали чинності або коли Клієнту стало відомо про відповідні обставини.

4.4.6. Надавати на письмовий запит Банку інформацію та документи, які Банк має право вимагати від Клієнта відповідно до Законодавства щодо протидії легалізації кримінальних доходів/фінансуванню тероризму, протягом трьох робочих днів, з моменту отримання Клієнтом такого запиту від Банку.

4.4.7. Надавати Банку усі необхідні документи для контролю за станом розрахунків по Операціях, за якими Банк здійснює функції агента валютного контролю згідно з Законодавством, в строк не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Клієнтом такого запиту від Банку.

4.4.8. Надавати Банку усі необхідні документи для контролю з питань здійснення інвестиційної діяльності в Україні – не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Клієнтом такого запиту від Банку.

4.4.9. За запитом Банку надавати усі необхідні документи для валютного контролю та контролю з питань розрахунково-касових операцій та з питань режиму функціонування Рахунку відповідно до Законодавства - не пізніше 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Клієнтом такого запиту від Банку.

4.4.10. Своєчасно ознайомлюватися з вимогами Законодавства з питань здійснення банківських операцій, ознайомлюватися з інформацією (не рідше, ніж один раз на тиждень), розміщеною Банком на Сайті Банку, на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку, а також повідомленнями, направленними Банком Клієнту за допомогою інших джерел передачі Банком інформації, передбачених Умовами та/або Договором.

4.4.11. Використовувати платіжні інструменти за формами, встановленими Законодавством, а також внутрішніми документами Банку.

4.4.12. Утриматись від здійснення платежів на користь чи за участі осіб, зазначених у списку Specially Designated Nationals and Blocked Persons (SDN) чи у списку Sectoral Sanctions Identifications (SSI), що складаються the Office of Foreign Assets Control of the US Department of the Treasury (далі – OFAC SDN&SSI Lists), або на користь чи за участі осіб, пов'язаних із вказаними в OFAC SDN&SSI lists особами (включаючи, inter alia, кінцевих бенефіціарних власників), або на користь чи за участі осіб, вказаних чи пов'язаних з особами, вказаними у Consolidated list of persons, groups and entities subject to EU financial sanctions, або якщо здійснення платежів обмежені (у тому числі банками-кореспондентами) у зв'язку із санкціями Європейського Союзу, Сполучених Штатів Америки чи інших країн, а також за участі осіб, що не додержуються вимог Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

#### **Підрозділ 5. Розрахунки**

5.1. За здійснення Операцій за Рахунком та за надання Клієнту інших послуг (Послуг Банку) Банк отримує комісійну винагороду, розмір якої визначається відповідними Тарифами, чинними на момент здійснення відповідної Операції/надання відповідної Послуги Банку.

5.2. Банк має право отримувати спеціальну та допоміжну комісійну винагороду за операції, що прямо не передбачені Тарифами РКО та які потребують додаткових затрат Банку.

#### **Підрозділ 6. Відповідальність Сторін**

6.1. За невиконання умов відповідного Договору та цих Умов Банк та Клієнт несуть відповідальність згідно з Законодавством.

- 6.2. При відмові з боку Клієнта здійснити оплату винагороди Банку за надання послуг Банку згідно з відповідним Договором за відповідними Тарифами, чинними на момент здійснення відповідної Операції/надання послуги, Банк має право відмовити Клієнту в здійсненні Операції/надання послуги.
- 6.3. За несплату або сплату у неповному обсязі Клієнтом винагороди Банку за надання Послуг Банком у строки, передбачені цими Умовами та відповідними Тарифами, Банк має право стягнути з Клієнта неустойку в розмірі 1% (один відсоток) від суми зарборгованості за кожен день прострочення.
- 6.4. Банк не несе відповідальності за достовірність змісту розрахункового документа, оформленого Клієнтом. Всі суперечки, які можуть виникнути з цих питань між Клієнтом та отримувачем (стягувачем) коштів мають вирішуватися між ними в претензійно-позовному порядку без участі Банку.
- 6.5. Банк не несе відповідальності в разі затримки в розрахунках, помилок в переказах, що виникли внаслідок неповних або нечітких інструкцій Клієнтів та банків-кореспондентів.
- 6.6. Клієнт несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної в розрахунковому документі, суті операції, за якою здійснюється переказ. У разі виявлення невідповідності такої інформації Клієнт відшкодовує Банку завдану внаслідок цього збитки (шкоду).
- 6.7. За неодержання або несвоєчасне одержання Клієнтом замовлених згідно з п.п. 1.3.2.1. розділу II Умов готівкових коштів або згідно з п. 2.3.2.3. розділу II Умов банківських металів з вини Клієнта, Клієнт сплачує Банку штраф у розмірі, встановленому Тарифами РКО.
- 6.8. У разі притягнення Банку до відповідальності за порушення Клієнтом валютного Законодавства, що сталося з вини Клієнта, Клієнт за вимогою Банку відшкодовує Банку збитки, завдані таким порушенням, у повному обсязі.
- 6.9. При використанні для здійснення розрахунків в рамках Договору щодо банківського обслуговування електронної пошти, телексового зв'язку або міжнародної міжбанківської системи SWIFT Банк не несе відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання банківської операції по зарахуванню коштів на Рахунок у випадку порушення банком—відправником положень і зобов'язань, викладених у відповідних міжбанківських договорах про відкриття кореспондентських рахунків, стандартів та правил, викладених у SWIFT User Handbook, діючих на дату здійснення відповідного платежу.
- 6.10. Банк звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за відповідним Договором у тому випадку, якщо у відповідності з Законодавством буде проведено примусове списання (стягнення) коштів/БМ з Рахунку або накладений арешт на кошти/БМ, що розміщені на Рахунку, в порядку, передбаченому Законодавством.
- 6.11. У разі невиконання чи неналежного виконання Сторонами зобов'язань, передбачених відповідним Договором та/або цими Умовами, вони відшкодовують один одному спричинені реальні збитки (шкоду).
- 6.12. Банк не несе відповідальності за порушення зобов'язань внаслідок настання випадків, що знаходяться поза його контролем та пов'язані зі збоями в роботі зовнішніх систем оплати, розрахунків, обробки і передачі даних та/або за виникнення інших конфліктних ситуацій поза сферою його контролю.
- 6.13. За несвоєчасне здійснення переказу коштів/БМ з Рахунку, за несвоєчасне зарахування на Рахунок суми коштів/БМ, які належать Клієнту, Банк сплачує Клієнту пеню у розмірі 0,001 (нуль цілих одна тисячна) відсотка від суми несвоєчасно або помилково переказаних коштів/БМ за кожний день прострочення, але не більше 0,01 ( нуль цілих одной соті) відсотка від суми переказу.
- 6.14. У разі помилкового переказу з Рахунку, що стався з вини Банку, Банк на вимогу Клієнта зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі 0,001% від суми помилкового переказу, за кожний день, починаючи від дня помилкового переказу до дня повернення суми переказу на Рахунок Клієнта, але не більше, ніж 0,01% від суми помилкового переказу.  
У разі переказу з Рахунку Клієнта без законних підстав, за ініціативою неналежного стягувача, з порушенням умов доручення Клієнта на здійснення договірною списання або внаслідок інших помилок Банку повернення Клієнту цієї суми здійснюється у встановленому законом судовому порядку. При цьому Банк, що списав кошти з Рахунка Клієнта без законних підстав, має сплатити Клієнту на його вимогу пеню у розмірі 0,001% від суми такого переказу (переказу з Рахунку Клієнта без законних підстав, за ініціативою неналежного стягувача, з порушенням умов доручення Клієнта на здійснення договірною списання або внаслідок інших помилок Банку) за кожний день, починаючи від дня переказу до дня повернення суми переказу на рахунок платника, але не більше, ніж 0,01% від суми такого переказу.
- 6.15. У разі порушення Банком строків виконання доручення Клієнта, яке оформлено у відповідності до вимог чинного законодавства України, цих Умов та/або умов Договору, щодо переказу коштів або строків завершення переказу коштів, встановлених чинним законодавством України, Банк на вимогу Клієнта сплачує Клієнту пеню у розмірі 0,001% (нуль цілих одна тисячна відсотка) від суми простроченого платежу, за кожний день прострочення, але не більше, ніж 0,01% (нуль цілих одна сота відсотка) від непереказаної (несвоєчасно переказаної) відповідної суми переказу. За умови відсутності на Рахунку коштів (у повній сумі або частково), що були зараховані на Рахунок помилково з вини Банку і були використані неналежним отримувачем, через що у Банка була відсутня можливість задовольнити своє право на Договірне списання у відповідності до п 1.5.3. розділу II Умов, починаючи з 4 (четвертого) робочого дня від дати направлення Клієнту відповідного повідомлення від Банку про здійснення помилкового переказу, Клієнт сплачує Банку пеню в розмірі 0,1% (нуль цілих одна десята) від суми повернених коштів/ваги БМ у тройських унціях<sup>7</sup> за кожний день починаючи з дати завершення помилкового переказу до дня повернення коштів/БМ включно, яка не може перевищувати 10 відсотків суми помилкового переказу.
- 6.16. У разі порушення Банком виконання грошового зобов'язання в розумінні ст. 625 Цивільного кодексу України, Банк на вимогу Клієнта сплачує 0,001 (нуль цілих одна тисячна) процентів річних від простроченої суми.
- 6.17. Банк не несе відповідальності за збитки, завдані Клієнту у разі розголошення інформації за Рахунком при наданні відповідних, замовлених Клієнтом Послуг Банку, що може статися внаслідок її розсилки на номер засобу мобільного зв'язку (телефону)/адресу електронної пошти, зокрема щомісячних Виписок по Рахунку, яка проводиться з використанням стандартних каналів передачі даних.
- 6.18. Клієнт бере на себе повну відповідальність за правильність зазначених у Договорі та/або відповідних заявах відомостей: адреси місця проживання (місця реєстрації), адреси електронної пошти, номерів телефонів, паспортних даних, громадянства. Клієнт несе відповідальність за неповідомлення або порушення строків повідомлення Банку про зміну вищезазначених відомостей та зобов'язується відшкодувати Банку збитки та/або витрати, понесені Банком у зв'язку з неправильним визначенням громадянства, місця постійного проживання Клієнта (в тому числі, для цілей оподаткування).
- 6.19. Клієнт, за умови підключення до послуги «IMS/SMS-інформування», несе відповідальність за ризик розголошення будь-якої інформації по його Рахунку третім особам через передачу необхідної Клієнту інформації незахищеними каналами зв'язку (IMS/SMS-повідомлення) та повністю погоджується з таким способом передачі інформації.
- 6.20. Будь-яку особу, що використала реквізити Картки (номер картки, термін дії Картки, код CVV2) для здійснення Платіжної операції, Банк безумовно вважає Клієнтом і не несе відповідальності за дії такої особи, якщо такі дії будуть оскаржуватись Клієнтом.
- 6.21. Банк не несе відповідальності за неотримання/не доставку IMS/SMS-повідомлень, що надсилаються/отримуються Клієнтом, іншими особами у випадках, передбачених Договорами/Умовами.

<sup>7</sup> 1 тройська унція складає 31,1034807 грамів

#### **Підрозділ 7. Обставини форс-мажор**

- 7.1. Сторона, яка порушила зобов'язання за Договором, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язань за ним, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або непереборної сили.
- 7.2. Не вважається випадком, зокрема, недодержання своїх обов'язків контрагентом (партнером, тощо) кожною з Сторін.
- 7.3. Непереборною силою називається надзвичайна або невідворотна за даних умов подія, яка не мала місця на момент укладення Договору, виникла всупереч волі Сторін, та настанню яких жодна з Сторін не могла завадити за допомогою дій та засобів, застосування яких справедливо вимагати та очікувати з боку Сторони, яка піддалась дії цих обставин (далі за текстом – форс-мажор), а саме: стихійне лихо (землетрус, блискавка, пожежа, буря, повінь, нагромадження снігу або ожеледь тощо) або соціальні явища (військові дії, антитерористичні заходи (операції), терористичні акти, блокада, страйк, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, акт вандалізму, неправомірні дії (бездіяльність) державних органів та/чи їх посадових осіб, заборона і обмеження, які витікають з документів нормативного і ненормативного характеру органів державної влади і управління в галузі регулювання банківської діяльності, набуття чинності законодавчих актів, державних постанов та/або розпоряджень міжнародних організацій, державних органів, пов'язаних із заборонними та/або обмежувальними заходами, що поширюють діяльність на банки-кореспонденти Банку, а також інші обставини, що не залежать від волевиявлення Сторін та роблять неможливими для Сторони/Сторін виконання своїх зобов'язань за Договором) - за умови, що ці обставини безпосередньо вплинули на виконання зобов'язань за Договором.
- 7.4. Якщо виконання зобов'язань за Договором стає неможливим через форс-мажорні обставини, Сторони повинні повідомити одна одну в письмовому вигляді, а Банк також має право повідомити Клієнта шляхом розміщення інформації на Сайті Банку, про настання вищевказаних обставин та про їх наслідки, та прийняти усі можливі заходи з метою максимального обмеження негативних наслідків, викликаних форс-мажорними обставинами. Аналогічні вищезазначені умови стосуються інформування про припинення дії форс-мажорних обставин та їх наслідків. Неповідомлення однією Стороною, яка піддалась дії цих обставин, другу Сторону про їх настання, позбавляє права посилається на ці обставини для зняття відповідальності за невиконання своїх обов'язків.
- 7.5. Настання форс-мажорних обставин може викликати збільшення строку/терміну виконання Договору на період їх дії, якщо Сторони не домовились про інше.
- 7.6. Звільнення зобов'язаної Сторони від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання будь-якого її зобов'язання за Договором не веде до звільнення цієї Сторони від виконання нею всіх інших її зобов'язань, які Сторони не визнали такими, що неможливо виконати згідно Договору.
- 7.7. Доказом настання вказаних форс-мажорних обставин та їх тривалості є сертифікат Торгово-промислової палати України або документ іншого уповноваженого на те органу про початок форс-мажорних обставин.
- 7.8. По закінченню дії форс-мажорних обставин Сторони повинні вжити всіх можливих зусиль для усунення або зменшення всіх наслідків, викликаних такими обставинами.
- 7.9. Якщо форс-мажорні обставини триватимуть більше двох місяців, в такому випадку, кожна з Сторін може розірвати Договір до закінчення строку його дії, шляхом письмового повідомлення другої Сторони за 6 (шість) календарних днів до розірвання Договору.
- 7.10. У випадку розірвання Договору з причин форс-мажорних обставин, Сторони зобов'язані негайно повернути одна одній все отримане за Договором.

#### **Підрозділ 8. Вирішення спорів**

- 8.1. Усі спірні питання та/або розбіжності, що виникають між Сторонами у зв'язку із виконанням чи розірванням Договору, вирішуються шляхом взаємних консультацій та переговорів між Сторонами.
- 8.2. Якщо Сторони не зможуть дійти згоди зі спірних питань шляхом переговорів, то такий спір передається на розгляд суду за місцезнаходженням Банку у порядку, передбаченому Законодавством. Крім того, у разі, якщо однією із Сторін цього Договору є фізична особа – іноземний громадянин або особа без громадянства, то при вирішенні спорів буде застосовуватись матеріальне та процесуальне право України.
- 8.3. Сторони погодились, що незгода Клієнта з пропозицією Банку про зміну умов Договору, в тому числі, цих Умов та відповідних Тарифів, є розбіжністю, яка на підставі частини 2 статті 649 Цивільного кодексу України підлягає вирішенню у судовому порядку.
- 8.4. У разі, якщо Клієнт протягом 7 (семи) календарних днів з моменту направлення (розміщення) Банком відповідної пропозиції про зміну умов Договору в порядку, передбаченому відповідним підрозділом цих Умов, не звернувся до відповідного суду з позовною заявою щодо вирішення розбіжностей між Банком та Клієнтом стосовно зміни умов Договору, про що Клієнт повідомляє Банк шляхом направлення копії позовної заяви, вважається, що пропозиція Банку відносно зміни умов Договору прийнята Клієнтом відповідно до частини 3 статті 205 Цивільного кодексу України.

#### **Підрозділ 9. Зміна цих Умов**

- 9.1. Зміна будь-якого підрозділу розділу II Умов вважається зміною умов відповідного Договору, про який йдеться у такому підрозділі (в частині положень, що визначені Умовами). Зміна підрозділів Умов, що регулюють відповідні договірні відносини, здійснюються на умовах, передбачених такими підрозділами.
- 9.2. Банк має право вносити зміни до Умов шляхом оприлюднення відповідних змін (які можуть бути викладені в новій редакції Умов або які можуть бути викладені в окремих документах якими вносяться зміни до Умов) на Сайті Банку не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати набуття чинності відповідними змінами. У разі, якщо Банк ініціює зміну Умов, які поліпшують умови обслуговування Клієнтів (а саме: розширює спектр Послуг Банку, що можуть бути надані Клієнту та/або зменшує Тарифи), то в такому випадку такі зміни набирають чинності з дати розміщення відповідної інформації на Сайті Банку.
- 9.3. Якщо інші положення Умов передбачають відмінний від наведеного в у даному підрозділі Умов порядок зміни окремих частин Умов або інший порядок повідомлення Клієнта про зміни цих Умов або Договору, то такий порядок вважається пріоритетним по відношенню до викладеного у даному підрозділі Умов.

#### **Підрозділ 10. Персональні дані та банківська таємниця**

- 10.1. Підписанням відповідного Договору Клієнт надає свою згоду Банку на здійснення запису будь-яких телефонних переговорів з Клієнтом (в тому числі, переговори операторів Контакт-центру та Клієнта), пов'язаних з обслуговуванням Рахунку та/або використанням Картки, на магнітний та/або електронний носії, зберігати та згодом використовувати такі записи в якості доказів.
- 10.2. При зверненні Клієнта/Держателя до Банку по телефону Контакт-центру за наданням послуг та/або здійсненням операцій - дата, час звернення, факт Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації, а також зміст усної заяви/розпорядження Клієнта/Держателя фіксуються у спосіб за вибором Банку.
- 10.3. Клієнт укладенням відповідного Договору не заперечує та надає Банку (зокрема, з метою надання Послуг Банку, в тому числі кредитування, здійснення фінансового моніторингу) свій письмовий дозвіл (згоду) на:
  - 10.3.1. розкриття інформації, що містить банківську таємницю, наданої Клієнтом у зв'язку з укладанням будь-якого Договору або зібраними Банком з дозволу Клієнта, зокрема (але не обмежуючись) відомостей про нього, про укладання відповідного Договору, про Рахунки,

- відкриті йому в Банку на підставі відповідного Договору, Операції, що здійснювались та здійснюються відповідно до відповідного Договору, та іншу інформацію, яка має відношення до відповідного Договору, акціонеру/ам Банку;
- 10.3.2. збір, зберігання, використання та поширення Банком інформації про Клієнта, в т.ч. його персональні дані до/від/через бюро кредитних історій, які створені та здійснюють свою діяльність відповідно до законодавства України, зокрема через приватне акціонерне товариство «ПЕРШЕ ВСЕУКРАЇНСЬКЕ БЮРО КРЕДИТНИХ ІСТОРІЙ» місцезнаходження якого: 02002, Україна, м. Київ, вул. Марини Раскової, 11, та/або через приватне акціонерне товариство «Міжнародне бюро кредитних історій» місцезнаходження якого: 03062, Україна, м. Київ, пр. Перемоги б. 65 оф. 306, а у випадку прострочення Клієнтом платежів по відповідному Договору - інших осіб, зареєстрованих відповідно до законодавства України, що надають послуги з повернення простроченої (проблемної) заборгованості та/або з якими Банком укладено договір відступлення права вимоги за цим Договором та/або інших, пов'язаних з цим, послуг;
- 10.3.3. розкриття інформації, що містить банківську таємницю, у випадку захисту Банком своїх прав та інтересів;
- 10.3.4. поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) в будь-який спосіб інформації, що містить банківську таємницю та/або персональні дані, надані Клієнтом в зв'язку з укладанням відповідного Договору або зібраними Банком з дозволу Клієнта, зокрема (але не обмежуючись) відомостей про нього, про укладення Договору, про всі рахунки, відкриті йому в Банку, операції, що здійснювались/здійснюються відповідно до умов Договору, та іншу інформацію, яка має відношення до Договору: банківським та іншим установам, які за характером корпоративних зв'язків належать до групи (материнське (холдингове) підприємство та його дочірні підприємства), в яку входить Банк, зокрема ПАТ Сberбанк, акціонеру/ам Банку, рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку/ рейтингування Банку, юридичним особам, що прийматимуть участь в процесі сек'юритизації активів Банку, Національному банку України, державним, судовим, правоохоронним, податковим органам, іншим особам з метою виконання вимог Законодавства, відповідного Договору та інших договорів, в тому числі з метою забезпечення реалізації податкових відносин і відносин в сферах бухгалтерського обліку, фінансових послуг, особам, які надають Банку послуги за відповідними договорами, укладеними з Банком, зокрема послуги з відправки поштової кореспонденції, відправки повідомлень на мобільний та/або міський телефон в рамках маркетингових акцій, а особам, які перебувають з Клієнтом в сімейних, родинних відносинах та іншим особам – в частині поширення (розповсюдження, реалізація, передачі) в будь-який спосіб вищевказаної в цьому пункті інформації виключно при наявності простроченої заборгованості Клієнта перед Банком за Договором(-ами) стосовно такої заборгованості;
- 10.3.5. передачу його персональних даних до будь-якої страхової компанії, з якою Клієнт укладає відповідний договір(-и) страхування (в будь-якій формі) або з якою Банк уклав договір(-и) страхування (в будь-якій формі) на користь Клієнта, в тому числі на передачу незахищеними каналами зв'язку (зокрема, але не виключно: засобами електронної пошти);
- 10.3.6. передачу його персональних даних до Асистанс-компанії, на користь якої Клієнт здійснив платіж за Послуги асистансу, в тому числі на передачу персональної інформації Клієнта незахищеними каналами зв'язку (зокрема, але не виключно: засобами електронної пошти);
- 10.3.7. укладення Банком договору відступлення права вимоги за відповідним Договором з будь-якої третьою особою;
- 10.3.8. підписанням відповідного Договору Клієнт також надає свою згоду на зміну мети обробки персональних даних Клієнта, повідомленої при укладенні такого Договору, одним з наступних способів на вибір Банку: шляхом розміщення відповідного повідомлення на Сайті Банку та/або шляхом розміщення відповідної інформації на інформаційних дошках/стендах, розташованих у доступних для Клієнта місцях в операційному та/або касовому залах Банку;
- 10.3.9. обробку Банком персональних даних Клієнта, в т.ч. їх передачу в цілях дотримання вимог законодавства України по оподаткуванню іноземних рахунків та/або міжурядової угоди по оподаткуванню іноземних рахунків, між урядом України і США та/або Закону Сполучених Штатів Америки "Про оподаткування іноземних рахунків" ("FATCA") (далі - Законодавство про оподаткування іноземних рахунків ("FATCA")) в уповноважений орган або особі, на яку покладено обов'язок по утриманню податків відповідно до положень Законодавства про оподаткування іноземних рахунків ("FATCA"), або яка застосовує положення Законодавства про оподаткування іноземних рахунків ("FATCA"), а також іноземним податковим агентам.
- 10.4. Підписанням відповідного Договору Клієнт підтверджує, що його було повідомлено про склад та зміст зібраних персональних даних (як тих, які зазначені у відповідному Договорі, так й тих, які стали відомі Банку в зв'язку з укладенням такого Договору), його права як суб'єкта персональних даних, визначені законодавством, в тому числі але не обмежуючись Законом України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010, мету збору таких персональних даних та осіб, яким передаються його персональні дані.
- 10.5. Вищезазначений дозвіл розуміється як надання Клієнтом згоди Банку щодо розкриття інформації, що містить банківську таємницю у заданих у даному підрозділі Умов межах та відповідно до Законодавства. Укладенням відповідного Договору Клієнт надає свою згоду на отримання повідомлень та/або інформації від Банку щодо нових Послуг Банку, Банківських продуктів, проведення акційних заходів, тощо, за адресою електронної пошти та/або через Месенджери, та/або за номерами засобів мобільного зв'язку/телефонів, вказаними у Договорі/ відповідній заяві, в тому числі у вигляді IMS/SMS-повідомлень.
- 10.6. Банк зобов'язаний забезпечити збереження банківської таємниці з урахуванням положень чинного законодавства та цих Умов, положень будь-яких інших договорів/угод/правочинів, що укладені між Банком та Клієнтом, а також договорів/угод/правочинів, що будуть укладені між Банком та Клієнтом в майбутньому. За її незаконне розголошення або використання Банк несе відповідальність згідно чинного законодавства України.

#### Підрозділ 11. Заключні положення

- 11.1. У разі, якщо зміст деяких положень цих Умов суперечать Законодавству, то до відносин між Сторонами застосовуються норми Законодавства.
- 11.2. Недійсність (незаконність) деяких положень цих Умов не має наслідком недійсність інших положень цих Умов та цих Умов в цілому, оскільки можна припустити, що Договір був би укладений і без включення до нього таких положень.
- 11.3. По всіх питаннях, не врегульованих цими Умовами та/або Договором, Банк і Клієнт керуються відповідними нормами Законодавства.
- 11.4. Вся інформація, надіслана Банком відповідно до цих Умов та Договору, вважається Сторонами належно відправленою та отриманою, якщо вона відправлена у передбачений Сторонами в цих Умовах спосіб.
- 11.5. Підписи уповноваженої чи Довіреної особи власника Рахунку на розрахункових документах, передані Банку в письмовому вигляді (а згідно з відповідним Договором – в електронній формі), є для нього єдино дійсними до моменту одержання від Клієнта письмового повідомлення про закінчення (анулювання) права підпису чи зміни повноважень.
- 11.6. У випадку, коли одна із Сторін не використала або використала не в повному обсязі права, що випливають з Договору та цих Умов або з іншої правової підстави, це не означає відмову цієї Сторони від використання їх у майбутньому.
- 11.7. Назви пунктів, підрозділів та розділів цих Умов використовуються лише для зручності та жодним чином не впливають на їх зміст і тлумачення.
- 11.8. За будь-якими вимогами Сторін, які випливають з Договору та Умов, встановлюється позовна давність тривалістю у три роки.
- 11.9. Крім випадків, прямо передбачених цими Умовами та/або Договором, будь-які повідомлення Сторін, що стосуються Договору та/або цих Умов, будуть вважатися належними, якщо вони здійснені Сторонами у письмовій формі та надіслані рекомендованим листом, кур'єром або вручені особисто за адресами Сторін, зазначеними у Договорі (або відповідному письмовому повідомленні

- Сторін). Датою отримання таких повідомлень буде вважатися дата їх особистого вручення або дата, зазначена на поштовому штемпелі відділення зв'язку одержувача. На Клієнта покладається обов'язок щодо контролю за належним обслуговуванням поштової скриньки Клієнта та своєчасним отриманням кореспонденції.
- 11.10. У випадку зміни будь-якого з реквізитів Банку або Клієнта, зазначених у Договорі, Банк або Клієнт (відповідно) зобов'язані повідомити іншу Сторону про такі зміни в строк, не пізніше 5 (п'яти) робочих днів із дня набрання чинності такими змінами.
- 11.11. Банк є уповноваженою особою щодо утримання податків з доходів Клієнта за Договором відповідно до Законодавства.
- 11.12. Всі додатки до цих Умов є їх невід'ємною складовою частиною.
- 11.13. Банк підтверджує, що він є платником податків на прибуток підприємств на загальних підставах відповідно до Законодавства.
- 11.14. Цими Умовами Банк повідомляє Клієнта про наступні умови гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладами:
- 11.14.1. Фонд гарантує кожному вкладнику банку відшкодування коштів за його вкладом. Фонд відшкодовує кошти в розмірі вкладу, включаючи відсотки, нараховані на день початку процедури виведення Фондом банку з ринку, але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, встановленого на дату прийняття такого рішення, незалежно від кількості вкладів в одному банку. Сума граничного розміру відшкодування коштів Фондом за вкладами не може бути меншою 200000 гривень. Адміністративна рада Фонду не має права приймати рішення про зменшення граничної суми відшкодування коштів за вкладами. Виконання зобов'язань Фонду перед вкладниками здійснюється Фондом з дотриманням вимог щодо найменших витрат Фонду та збитків для вкладників у спосіб, визначений чинним законодавством, у тому числі шляхом передачі активів і зобов'язань банку приймаючому банку, продажу банку, створення перехідного банку протягом дії тимчасової адміністрації або виплати відшкодування вкладникам після ухвалення рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідації банку. Виплата відшкодування здійснюється з урахуванням сум, сплачених вкладнику протягом дії тимчасової адміністрації у банку. Гарантії Фонду не поширюються на відшкодування коштів за вкладами у випадках, передбачених чинним законодавством.
- 11.14.2. Вкладник набуває право на одержання гарантованої суми відшкодування коштів за вкладами за рахунок коштів Фонду в межах граничного розміру відшкодування коштів за вкладами після прийняття рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку.
- 11.14.3. Фонд гарантує відшкодування коштів за вкладом, який вкладник має в банку, що в подальшому реорганізувався шляхом перетворення, на тих самих умовах, що і до реорганізації.
- 11.14.4. Фонд не відшкодовує кошти:
- 1) передані банку в довірче управління;
  - 2) за вкладом у розмірі менше 10 гривень;
  - 3) за вкладом, підтвердженим ощадним (депозитним) сертифікатом на пред'явника;
  - 4) розміщені на вклад у банку особою, яка є пов'язаною з банком особою або була такою особою протягом року до дня прийняття Національним банком України рішення про віднесення такого банку до категорії неплатоспроможних (у разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність", - протягом року до дня прийняття такого рішення);
  - 5) розміщені на вклад у банку особою, яка надавала банку професійні послуги як аудитор, оцінювач, у разі якщо з дня припинення надання послуг до дня прийняття Національним банком України рішення про віднесення такого банку до категорії неплатоспроможних не минув один рік (у разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність", - один рік до дня прийняття такого рішення);
  - 6) розміщені на вклад власником істотної участі банку;
  - 7) за вкладами у банку, за якими вкладники на індивідуальній основі отримують від банку проценти за договорами, укладеними на умовах, що не є поточними ринковими умовами відповідно до статті 52 Закону України "Про банки і банківську діяльність", або мають інші фінансові привілеї від банку;
  - 8) за вкладом у банку, якщо такий вклад використовується вкладником як засіб забезпечення виконання іншого зобов'язання перед цим банком, у повному обсязі вкладу до дня виконання зобов'язань;
  - 9) за вкладами у філіях іноземних банків;
  - 10) за вкладами у банківських металах;
  - 11) розміщені на рахунках, що перебувають під арештом за рішенням суду.
- 11.14.5. Відшкодування коштів за вкладами в іноземній валюті відбувається в національній валюті України після перерахування суми вкладу за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим Національним банком України на день початку процедури виведення Фондом банку з ринку та здійснення тимчасової адміністрації відповідно до чинного законодавства.
- 11.14.6. Фонд завершує виплату гарантованих сум відшкодування коштів за вкладами в день внесення до відповідного реєстру запису про ліквідацію банку як юридичної особи.
- 11.14.7. Нарахування процентів за договором банківського рахунку або договором банківського вкладу в рамках Договору щодо банківського обслуговування припиняється у день початку процедури виведення Фондом Банку з ринку (у разі прийняття НБУ рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію Банку з підстав, визначених ч.2 ст.77 Закону «Про банки і банківську діяльність», - у день прийняття рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію Банку).
- 11.14.8. Відшкодування коштів за вкладом в іноземній валюті відбувається в еквіваленті національної валюти України після перерахування суми Вкладу за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим НБУ на день початку процедури виведення Банку з ринку та здійснення тимчасової адміністрації відповідно до ст.36 Закону «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» (у разі прийняття НБУ рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію Банку з підстав, визначених ч.2 ст.77 Закону «Про банки і банківську діяльність», - за офіційним курсом гривні до іноземної валюти, встановленим НБУ на день початку ліквідації Банку).

## РОЗДІЛ II Послуги Банку

### Підрозділ 4. Правила відкриття, обслуговування Карткових Рахунків та користування Карткою

#### 4.1. Загальні положення

- 4.1.1. Умови даного підрозділу розділу II Умов, у сукупності з укладеним між Банком та Клієнтом Договором (Заявою-Договором), який регулює порядок відкриття та обслуговування Карткового Рахунку Клієнта з випуском йому Картки та який в тому числі регулює порядок встановлення та надання Клієнту Кредиту (якщо це передбачено відповідним договором) та Договором, який регулює порядок надання Клієнту Овердрафту, передбачають опис умов договору банківського рахунку фізичних осіб, операції за яким здійснюються з використанням Картки, у національній та іноземній валютах, особливості та/або відмінні риси окремих видів банківських продуктів (тарифних програм), а також умови кредитування Клієнта (у разі встановлення йому Кредитної лінії за Картковим Рахунком та/або встановлення Овердрафту).
- 4.1.2. Договір, що регулює відкриття Карткового Рахунку з випуском Картки у національній та/або іноземній валюті може бути укладений за допомогою Контакт-центру у випадках та в порядку, передбаченому п.4.26. розділу II Умов.
- 4.1.3. Під терміном «Договір» у даному підрозділі розділу II Умов розуміється Договір, який регулює порядок відкриття та обслуговування Карткового Рахунку Клієнта з випуском йому Картки та який в т.ч. регулює порядок встановлення та

надання Клієнту Кредиту (якщо це передбачено відповідним договором) та Договір, який регулює порядок надання Клієнту Овердрафту, якщо інший вид Договору не зазначений в цьому підрозділі прямо.

- 4.1.4. Даний підрозділ розділу II Умов разом з Договором та Тарифами, з урахуванням правил відповідної Платіжної системи, регулює взаємовідносини між Клієнтом та Банком при відкритті та обслуговуванні Карткового Рахунку, видачі Картки, здійсненні Клієнтом та/або Довіреною особою Операцій з використанням Картки та виконанні розрахунків за Операціями з використанням Картки, визначають правила користування Картками.

#### 4.2. Відкриття та обслуговування Карткового Рахунку

- 4.2.1. Відповідно до Законодавства, на підставі Договору, Банк відкриває на ім'я Клієнта Картковий Рахунок (в гривні, або доларах США, або євро), випускає та надає Клієнту Картку і Скретч-карту для отримання ПІН-коду до неї, приймає та зараховує на Картковий Рахунок кошти, що надійшли Клієнту, а також забезпечує проведення розрахунків за Операціями з використанням Картки на умовах Договору та цих Умов.
- 4.2.2. Картку VISA Virtual Банк надає Клієнту у вигляді пластикової картки або на спеціальному паперовому бланку, що містять відповідні реквізити. Скретч-карта для отримання ПІН-коду до Картки VISA Virtual не друкується та, відповідно, не надається.
- 4.2.3. Обслуговування Карткового Рахунку здійснюється за Дебетовою схемою, якщо відповідним Договором не передбачається надання Овердрафту та/або встановлення Кредитної лінії.
- 4.2.4. Клієнт особисто або через інших осіб здійснює поповнення Карткового Рахунку способами, що не суперечать Законодавству. Кошти зараховуються на Картковий Рахунок Клієнта у строки, визначені п. 4.5.6. розділу II Умов.
- 4.2.5. Клієнт несе відповідальність за Операціями, здійсненими з використанням Основної Картки та Додаткових Карток.
- 4.2.6. Кошти з Карткового Рахунку не можуть бути використані за допомогою Картки для здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межі.
- 4.2.7. Забороняється використовувати Картку в протизаконних цілях, в тому числі для придбання товарів чи послуг, що заборонені законодавством країни, в якій здійснюється Операція з використанням Картки.
- 4.2.8. На Картковому Рахунку може бути активовано Прибутковий рахунок, якщо це передбачено відповідними Тарифами Банку. Обслуговування Прибуткового рахунку здійснюється з урахуванням особливостей, передбачених цим Умовами.
- 4.2.9. Контакт-центр не надає Клієнтам інформацію щодо залишку коштів на Картковому Рахунку. Отримати інформацію щодо залишку коштів на Картковому Рахунку Клієнти можуть у Банкоматі, за допомогою Системи або Голосового меню IVR. Клієнти сплачують послугу Банку, яка полягає в наданні інформації щодо залишку коштів на Картковому Рахунку, у відповідності з діючими Тарифами.

#### 4.3. Видача та активація Картки

- 4.3.1. Картка є власністю Банку, випускається на ім'я Держателя, надається відповідному Держателю у користування на умовах Договору і ні за яких обставин не може бути передана третім особам.
- 4.3.2. Клієнт (Держатель) отримує Картку та використовує її для ініціювання Операцій, що не суперечать Законодавству, відповідно до Договору, Умов, а також здійснює оплату винагороди Банку за проведення Операцій за Картковим Рахунком у розмірі, встановленому Тарифами по Карткових Рахунках.
- 4.3.3. Картка надається Банком Держателю у строк, що не перевищує 10 (десять) банківських днів з моменту укладання Договору з Клієнтом/отримання Банком відповідної заяви встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки, перевипуску Картки, заміни Картки, відповідно, якщо інший строк та порядок надання Картки не зазначений у відповідному Договорі (Заяві-Договорі) на підставі якого випускається/надається Картка.
- 4.3.4. Картка та Скретч-карта<sup>8</sup> для отримання ПІН-коду видається Держателю Картки у відділенні Банку, після пред'явлення Держателем паспорту, або іншого документу, що його замінює, уповноваженій особі Банку та за умови внесення на Рахунок коштів у розмірі Незнижувального залишку та винагороди Банку, передбачених Тарифами по Карткових Рахунках. Після отримання Картки Держатель підписує розписку про отримання Картки і Скретч-карти для отримання ПІН-коду<sup>9</sup>. Після отримання Клієнтом Картки (зокрема, але не виключно Додаткової картки) та Скретч-карти для отримання ПІН-коду, Клієнт для отримання ПІН-коду зобов'язаний:
- Або надіслати пароль, що знаходиться під захисним непрозорим покриттям, у вигляді SMS-повідомлення з номеру мобільного телефону Клієнта на номер 5595 для отримання SMS-повідомлення із ПІН-кодом надсилається на номер мобільного телефону Клієнта, з якого відправлене SMS-повідомлення з паролем, що знаходиться під захисним непрозорим покриттям на Скретч-картці для отримання ПІН-коду<sup>10</sup>.
  - Або зателефонувати з номеру мобільного телефону Клієнта на номер 5595 для отримання ПІН-коду за допомогою Голосового меню IVR. ПІН-код озвучується Клієнту після введення паролю, що знаходиться під захисним непрозорим покриттям на Скретч-картці для отримання ПІН-коду.
- У випадку неотримання ПІН-коду жодним із описаних вище способів з будь-яких причин, Клієнт має право звернутися до відділення Банку.
- 4.3.5. Картка, надана Держателю в порядку, визначеному п. 4.3.4. розділу II Умов, є неактивною. Для використання Картки Держатель проводить її активацію шляхом здійснення будь-якої успішної Операції із застосуванням ПІН-коду (в Банкоматі Банку або іншого банку, Платіжному терміналі або касі Банку). У разі проведення першої Операції з використанням Картки із запиту залишку або запиту мінівиписки по Картковому Рахунку через Банкомат Банку або іншого банку з метою активації Картки, плата за проведення такої Операції Банком не стягується.
- 4.3.6. Активація Миттєвої картки та/або Картки VISA Virtual здійснюється за зверненням Держателя до Банку по телефону Контакт-центру після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов.
- 4.3.7. Якщо Держатель не активує Картку протягом 4 (чотирьох) місяців від дати випуску Картки відповідно до п.п. 4.3.5 та 4.3.6 розділу II Умов, Банк здійснює Припинення дії Картки. Для перевипуску Картки (якщо Картку було знищено відповідно до п.4.11.3.10 розділу II Умов) або поновлення дії Картки (якщо Картка знаходилась у Держателя) Держателю необхідно звернутися до Контакт-центру (з проведенням Ідентифікації та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов).
- 4.3.8. **Випуск Додаткової Картки**

<sup>8</sup> У разі, якщо видача Скретч-карти для отримання ПІН-коду передбачається типом Картки.

<sup>9</sup> Якщо передбачено відповідною процедурою.

<sup>10</sup> У випадку перевипуску Картки та невідповідності або відсутності номеру мобільного телефону Клієнта у Банку, на номер мобільного телефону Клієнта надсилається відповідне SMS-повідомлення про необхідність звернутися Клієнту до Контакт-Центру Банку.

- 4.3.8.1. Банк здійснює випуск Додаткової Картки на підставі письмової заяви Клієнта встановленої Банком форми щодо випуску Додаткової Картки, яка після отримання її Банком стає невід'ємною частиною Договору в рамках якого випускається Картка. При зверненні Клієнта до Банку з метою оформлення Додаткової Картки Довіреній особі, Клієнт повинен забезпечити присутність такої Довіреної особи (з відповідним пакетом документів, необхідних для її ідентифікації) в Банку під час подачі в Банк такої заяви, з метою здійснення Банком процедур по ідентифікації такої Довіреної особи згідно вимог чинного законодавства України. Довірена особа після отримання Додаткової Картки матиме право здійснювати Операції за Рахунком за рахунок власних коштів Клієнта, а також зокрема, але не виключно, за рахунок Кредиту в рамках Вільного залишку ліміту Кредитної лінії/Ліміту Овердрафту (за умови укладення між Банком та Клієнтом відповідних Договорів, що регулюватимуть умови користування кредитними коштами, зокрема, але не виключно, у вигляді Кредитної лінії/Овердрафту тощо).
- 4.3.8.2. Банк має право випускати Додаткову Картку фізичній особі-резиденту за умови надання Клієнтом-резидентом цій фізичній особі права на отримання Картки, а Додаткову Картку фізичній особі-нерезиденту – за умови надання Клієнтом-нерезидентом права фізичній особі-нерезиденту на її отримання.
- 4.3.8.3. Випуск Додаткової Картки фізичній особі-нерезиденту у разі, якщо Клієнт є резидентом, а також випуск Додаткової Картки фізичній особі-резиденту, якщо Клієнт є нерезидентом, не передбачено Законодавством.
- 4.3.8.4. Додаткова Картка, випущена на ім'я Довіреної особи, з Скретч-картою для отримання ПІН-коду видається цій Довіреній особі в порядку, передбаченому цими Умовами для видачі Картки.
- 4.3.8.5. Додаткову Картку, випущену на ім'я Довіреної особи, та Скретч-карту для отримання ПІН-коду в Банку може отримати Клієнт. При цьому Клієнт зобов'язується негайно передати Додаткову Картку та Скретч-карту для отримання ПІН-коду належному Держателю.
- 4.3.8.6. Активація Додаткової Картки здійснюється в порядку, передбаченому п.4.3.5, 4.3.6. розділу II Умов.
- 4.3.8.7. Додаткова Картка може використовуватись до закінчення терміну її дії. Клієнт підписанням заяви щодо випуску Додаткової Картки (за встановленою Банком формою) уповноважує (надає право) Довірену особу-держателя Додаткової Картки від імені та за рахунок Клієнта здійснювати Операції з використанням Додаткової картки в порядку та на умовах, визначених Умовами, в т.ч. за рахунок кредитних коштів в межах встановленого Вільного залишку ліміту Кредитної лінії/Ліміту Овердрафту тощо. Операції, здійснені/вчинені Довіреною особою-держателем Додаткової Картки як представником, створюють для Клієнта юридичні наслідки, передбачені статтею 239 Цивільного кодексу України.
- 4.3.8.8. Дія Додаткової картки, випущеної на ім'я Довіреної особи, може бути припинена за заявою Клієнта.
- 4.3.8.9. Якщо Довірена особа не активує Додаткову картку протягом 4 (чотирьох) місяців від дати випуску Додаткової картки відповідно до п.п. 4.3.5 та 4.3.6 розділу II Умов, Банк здійснює Припинення дії Картки. Для перевипуску Додаткової картки (якщо Додаткову картку було знищено відповідно до п.4.11.3.10 розділу II Умов) або поновлення дії Додаткової картки (якщо Додаткова картка знаходилась у Держателя/ Довіреної особи) Держателю необхідно звернутися до Контакт-центру (з проведенням Ідентифікації та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов).

#### 4.4. Розрахунки

- 4.4.1. За здійснення Операцій по Картковому Рахунку, а також за надання інших послуг, пов'язаних з обслуговуванням Картового Рахунку Банк отримує комісійну винагороду, розмір якої визначається Тарифами по Карткових Рахунках, що діють на дату списання коштів з Картового Рахунку.
- 4.4.2. Укладенням Договору Клієнт доручає Банку протягом всього строку дії Договору здійснювати Договірне списання на користь Банку з будь-якого Картового Рахунку (у випадках, передбачених цими Умовами та/або відповідним Договором), а також вивільнення коштів з будь-якого Прибуткового рахунку (з метою погашення нижчезазначених сум/заборгованості):
- 4.4.2.1. суми комісійних винагород Банку за Послуги Банку згідно з Договором та іншими Договорами в рамках Договору щодо банківського обслуговування в розмірі, визначеному Тарифами по Карткових Рахунках, в т.ч. за рахунок Несанкціонованого овердрафту;
- 4.4.2.2. неустойки (штрафних санкцій) у випадках, передбачених цими Умовами та/або Тарифами по Карткових Рахунках;
- 4.4.2.3. заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом, процентів за користування ним, як за Договором(-ами), що вже укладені з Клієнтами, так і за всіма іншими Договорами, що будуть укладені з Клієнтами в майбутньому в рамках Договору щодо банківського обслуговування;
- 4.4.2.4. компенсацію витрат Банку по сплаті комісій інших банків-еквайрів (Платіжних систем) за здійснення Клієнтом Операцій з використанням Картки у валютах, що не відповідають валюті Картового Рахунку, коштів за іншими платежами, які стали наслідком або виникли в зв'язку із здійсненням Операцій за Картковим Рахунком, в тому числі кошти в порядку компенсації витрат Банку по сплаті комісій інших банків за здійсненні Операцій за дорученням Клієнта;
- 4.4.2.5. суми комісійної винагороди Банку за Послуги Банку згідно з окремими відповідними договорами, що укладені та/або укладатимуться між Банком і Клієнтом та у яких передбачаються розміри, порядок і строки сплати таких платежів, в т.ч. за рахунок Несанкціонованого овердрафту;
- 4.4.2.6. інші платежі, які стали наслідком або виникли в зв'язку з використанням Картки та/або укладенням відповідного Договору;
- 4.4.2.7. суми вимог, що надходять від Платіжних систем, на списання коштів за Операціями, що пов'язані з орендою автомобіля, орендою готелю, сплатою податків, тощо;
- 4.4.2.8. суму страхового платежу у разі надання згоди Клієнтом на отримання послуги страхування через Контакт-центр:
- за наявності коштів на Картковому Рахунку – у день надання Клієнтом відповідної згоди;
  - за відсутності або недостатності коштів на Картковому Рахунку – протягом 7 (семи) календарних днів, починаючи з дня надання Клієнтом відповідної згоди, та за умови надходження на Картковий Рахунок коштів, достатніх для списання суми страхового платежу. Якщо на Картковий Рахунок протягом 7 (семи) календарних днів, починаючи з дня надання Клієнтом відповідної згоди, не будуть зараховані кошти, достатні для списання суми страхового платежу, послуга страхування Клієнту не надається.
- 4.4.2.9. суми вимог, що надходять від Платіжних систем, на списання коштів за Операціями, що пов'язані з платою за відвідування залів відпочинку в міжнародних аеропортах по програмі Priority Pass (з розрахунку на особу за кожен візит) в будь-який час після отримання Банком відповідної вимоги від Платіжної системи. При цьому застосовується наступна черговість списання коштів (як з Карткових Рахунків в рамках Договору, так і з Карткових Рахунків за іншими Договорами в рамках Договору щодо банківського обслуговування):
- в першу чергу списуються власні кошти Клієнта з Картового Рахунку у гривні;
  - у разі відсутності у Клієнта Картового Рахунку у гривні, або відсутності/ недостатності власних коштів Клієнта на Картковому Рахунку у гривні – списуються власні кошти Клієнта з Картового Рахунку у відповідній валюті (у доларах США або у Євро);



- у разі відсутності у Клієнта Карткового Рахунку у відповідній валюті (у доларах США або у Євро), або відсутності/недостатності власних коштів Клієнта на Картковому Рахунку у відповідній валюті – списуються власні кошти Клієнта з Карткового Рахунку у іншій валюті;
  - у разі відсутності/недостатності власних коштів Клієнта на Карткових Рахунках Клієнта у гривні або у іноземній валюті – кошти списуються з Карткового Рахунку у гривні за рахунок Кредитної лінії/ Несанкціонованого овердрафту;
- 4.4.2.10. суми платежу за Послуги асистенсу на користь Асистенс-компанії, в тому числі шляхом звернення до Контакт-центру та надання доручення Банку списати суму платежу у сплату за Послугу асистенсу;
- 4.4.2.11. суми платежів за використання сервісу LoungeKey.
- 4.4.3.** Щомісячна комісійна винагорода за обслуговування Карткового Рахунку та/або інші щомісячні комісійні винагороди, якщо такі винагороди передбачені відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, сплачується Клієнтом щомісячно у останній день Розрахункового періоду – за обслуговування Карткового Рахунку протягом Розрахункового періоду, у якому здійснюється оплата.  
Щорічна комісійна винагорода за обслуговування Карткового Рахунку, якщо така винагорода передбачена відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, сплачується Клієнтом щорічно (після спливу кожного року протягом якого Клієнту Банком надавалися послуги з обслуговування Карткового Рахунку) у останній день Розрахункового періоду місяця, у якому було відкрито відповідний Картковий Рахунок.
- 4.4.4.** Клієнт також доручає Банку протягом всього строку дії Договору здійснювати списання коштів, що (а) були зараховані на Картковий Рахунок помилково з вини Банку та не належать Клієнту; (б) були зараховані на Картковий Рахунок Клієнта або видані Клієнту через касу Банку або не були вчасно (в момент здійснення відповідної операції) списані з Карткового Рахунку Клієнта (повністю або частково, або в разі невірної списання відповідної суми), в т.ч., але не виключно, внаслідок некоректної роботи програмного забезпечення (в т.ч. технічної помилки/збою, що сталися в роботі програмного забезпечення, особливостей роботи програмного забезпечення), що використовується Банком при здійсненні обслуговування Клієнтів, для обліку відповідних банківських, фінансових операцій, тощо. Договірне списання, передбачене цим пунктом, може бути здійснене Банком в будь-який момент одразу після настання будь-якої із подій, що визначені в цьому пункті. Підписанням Договору Клієнт надає Банку право здійснювати Договірне списання згідно умов цього пункту необмежену кількість разів. При цьому Банк негайно після виявлення помилки, помилкового переказу, некоректної роботи/особливостей програмного забезпечення направляє повідомлення Клієнту про помилкове зарахування коштів та про здійснення Договірного списання з Карткового Рахунку суми коштів у відповідному розмірі на адресу електронної пошти та/або за номером засобу телефонного зв'язку, зазначені у Договорі або у відповідному повідомленні Клієнта.
- 4.4.5.** Клієнт несе відповідальність за погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом та нарахованими процентам за Несанкціонованим овердрафтом, що може виникнути в разі використання Клієнтом коштів, що були зараховані на Картковий Рахунок помилково.
- 4.4.6.** Клієнт доручає Банку направляти всі кошти, що надходять на Картковий Рахунок, на погашення наступної заборгованості за Договором в такій черговості: прострочені проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом; прострочені проценти за простроченою заборгованістю за Кредитом; прострочені проценти за користування Кредитом (які нараховані та не сплачені Банку); заборгованість по Несанкціонованому овердрафту; прострочена заборгованість за Кредитом; строкові проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом; проценти за простроченою заборгованістю за Кредитом; проценти за заборгованість за Кредитом; заборгованість за Кредитом; відновлення Незнижувального залишку до розміру, визначеного Тарифами по Карткових Рахунках.  
При цьому Банк і Клієнт досягли згоди, що в разі недостатності коштів для погашення заборгованості, Банк має право застосувати інший порядок погашення заборгованості Клієнта за Договором з будь-якою черговістю платежів. За запитом Клієнта, Банк інформує його в письмовій формі про застосування черговості погашення заборгованості Клієнта за Договором.
- 4.4.7.** При наданні послуг, які безпосередньо не відносяться до обслуговування Карткового Рахунку, які виконуються Банком на підставі відповідних договорів з Клієнтом, Клієнт доручає Банку здійснювати Договірне списання з Карткового Рахунку з метою повернення будь-яких сум заборгованостей по таких договорах у випадку, якщо строк погашення такої заборгованості настав (включаючи неустойку у порядку та на умовах, визначених такими договорами, укладеними з Клієнтом), а на Поточному Рахунку(-ах)/Вкладному Рахунку(-ах) у гривні та/або доларах США та/або Євро та/або Російських рублів відсутні або недостатньо коштів для погашення такої заборгованості. Якщо в дату погашення відповідної заборгованості за відповідним договором, Клієнт скористається коштами, наявними на Картковому Рахунку (в тому числі, але не виключно: шляхом здійснення розрахунків у торговель-роздрібній мережі та/або у мережі Інтернет та/або отримання готівки у банкоматах/у касах Банку та/або інших банків), за рахунок яких Банком буде здійснено Договірне списання (зазначене вище у цьому пункті), відповідальність за Несанкціонований овердрафт, що може виникнути, покладається на Клієнта (умови виникнення та погашення Несанкціонованого овердрафту – у п.4.7 розділу II Умов).
- 4.4.8.** У випадку, якщо на Картковому Рахунку у гривнях недостатньо коштів для виконання в повному обсязі п. 4.4.2., 4.4.7. розділу II Умов, укладенням Договору Клієнт доручає Банку без отримання окремої (додаткової) заяви здійснювати продаж іноземної валюти, що розміщена на відповідному Картковому Рахунку, у сумі, гривневий еквівалент якої дорівнює сумі заборгованості Клієнта перед Банком на момент продажу (з урахуванням особливостей п.4.4.2.9 розділу II Умов). При цьому Сторони домовились, що гривневий еквівалент іноземної валюти визначається за курсом НБУ на день продажу іноземної валюти.
- 4.4.9.** Для виконання п. 4.4.2., 4.4.7. з урахуванням п. 4.4.8. розділу II Умов Сторони погоджують наступну черговість продажу іноземної валюти:
- a. в першу чергу Банком здійснюється продаж іноземної валюти у доларах США (код валюти 840 USD) – за умови наявності Карткового Рахунку у доларах США;
  - б. якщо на Картковому Рахунку у доларах США недостатньо чи відсутні кошти, або Картковий Рахунок у доларах США не відкривався, Банком здійснюється продаж іноземної валюти у євро (код валюти – 978 EUR) – за умови наявності Карткового Рахунку у Євро.
- 4.4.10.** Особливості здійснення Банком Авторизації Операцій з використанням Картки:
- 4.4.10.1. Здійснення Авторизації Операції з використанням Картки, ініційованої Держателем, не означає, що така Операція буде обов'язково оформлена.
- 4.4.10.2. Після Авторизації кошти на Картковому Рахунку блокуються Банком на суму Операції та комісійної винагороди Банку. В разі неотримання Банком від Платіжної системи вимоги на списання коштів з Карткового Рахунку за відповідною Операцією, на здійснення якої кошти на Картковому Рахунку можуть бути заблоковані після Авторизації, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати Авторизації, кошти на Картковому Рахунку розблоковуються. Якщо 30-й день припадає на вихідний,

неробочий або святковий день, кошти розблокуються наступного за таким вихідним, неробочим або святковим днем робочого дня.

- 4.4.10.3. Сума коштів, що була заблокована в результаті Авторизації, може не відповідати сумі коштів за відповідною Операцією, ініційованою Держателем, згідно з правилами відповідної Платіжної системи.
- 4.4.10.4. Операція, що здійснюється у Торговців, може бути оформлена без Авторизації.
- 4.4.11. У разі виконання Держателем Операції з використанням Картки у валюті, яка відрізняється від валюти Карткового Рахунку, перерахування та списання коштів з Карткового Рахунку здійснюється наступним чином:
- 4.4.11.1. У разі, якщо валютою проведення Операції з використанням Картки є долар США, євро або гривня, та така валюта відрізняється від валюти Карткового Рахунку, Банк здійснює списання з Карткового Рахунку коштів у валюті Карткового Рахунку у сумі, що еквівалентна сумі відповідної Операції. При цьому сума коштів за такою Операцією з використанням Картки перераховується у валюту Карткового Рахунку за комерційним курсом купівлі-продажу для операцій з платіжними картками у відповідних валютах, встановленим Банком на день списання з Карткового Рахунку відповідної суми Операції. Комерційний курс купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками встановлюється Банком щоденно. Інформацію про курс купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками Банку можна дізнатися у відділеннях Банку та/або у Контакт-центрі.
- 4.4.11.2. У разі, якщо валюта проведення Операції з використанням Картки є відмінною від долара США, євро або гривні, Банк здійснює списання коштів у валюті Карткового Рахунку в розмірі, достатньому для розрахунку за проведену відповідну Операцію. Сума коштів за Операцією з використанням Картки перераховується відповідною Платіжною системою у долари США за курсом іноземних валют відповідної Платіжної системи, виставляється Платіжною системою до списання протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати здійснення Операції, та перераховується Банком у валюту Карткового Рахунку (якщо валюта Карткового Рахунку – гривня або євро) за комерційним курсом купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками, встановленим Банком на день списання коштів. В разі, якщо валюта Карткового Рахунку – долари США, Банк здійснює списання коштів з Карткового Рахунку у розмірі, який виставляється Платіжною системою до списання. Комерційний курс купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками встановлюється Банком. Інформацію про курси обміну валют для операцій з платіжними картками Банку можна дізнатися у відділеннях Банку та/або у Контакт-центрі.
- 4.4.12. У разі, якщо Держатель скористався послугою DCC (Dynamic Currency Conversion) при здійсненні операції з купівлі товарів та послуг за межами України, і обрав Валюту Операції – гривня, Банк здійснює списання з Карткового Рахунку суми коштів у валюті Карткового Рахунку у розмірі, що еквівалентний сумі відповідної Операції, що виставлена Банку Платіжною системою до списання (у доларах США або євро). При цьому, сума коштів за такою операцією, що підлягає списанню Банком з Карткового Рахунку, перераховується Банком у валюту розрахунку між Банком та Платіжною системою за комерційним курсом купівлі-продажу для операцій з платіжними картками у відповідних валютах, встановленим Банком з Карткового Рахунку відповідної суми Операції. Комерційний курс купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками встановлюється Банком щоденно. Інформацію про курс купівлі-продажу іноземних валют для операцій з платіжними картками Банку можна дізнатися у відділеннях Банку та/або у Контакт-центрі.
- 4.4.13. У разі, якщо Картковий Рахунок відкривається в іноземній валюті, Клієнт доручає, а Банк зобов'язується без отримання окремої (додаткової) заяви Клієнта здійснювати продаж іноземної валюти, розміщеної на Картковому Рахунку, для сплати Клієнтом комісійної винагороди на користь Банку за послуги, надані останнім відповідно до Договору, та утримати комісійну винагороду відповідно до Тарифів по Карткових Рахунках, в національній валюті з коштів, отриманих від продажу іноземної валюти, без зарахування цієї винагороди на Поточний Рахунок Клієнта в національній валюті. Сума комісії перераховується Банком у національну валюту України за курсами гривні до іноземних валют, встановленими НБУ на день продажу.
- 4.4.14. У разі виконання Держателем Операції з використанням Картки у валюті, яка відрізняється від валюти Карткового Рахунку, блокування коштів у відповідності до п.4.4.10.2 розділу II Умов здійснюється за курсом відповідної Платіжної системи. Також Банк має право для запобігання виникненню в результаті значних коливань курсів іноземних валют Несанкціонованого овердрафту додатково заблокувати грошові кошти на Картковому Рахунку в розмірі, що визначається Банком на власний розсуд. Інформацію про суму грошових коштів, що додатково була заблокована Банком згідно умов цього пункту можна дізнатися у відділеннях Банку та/або у Контакт-центрі.
- 4.4.15. У випадку надходження на Картковий Рахунок Клієнта коштів у валюті, відмінній від валюти Карткового Рахунку (за операціями відімені Клієнтом транзакції у Торговця, переказу коштів за допомогою Картки), Банк здійснює зарахування таких коштів в наступному порядку:
- надходження коштів у іноземній валюті, що є відшкодуванням Платіжної системи за наявності у Клієнта Карткового Рахунку у національній валюті – Банк зараховує Клієнту суму такого відшкодування на той Картковий Рахунок Клієнта у національній валюті, з якого була списана сума транзакції, за курсом купівлі іноземної валюти, що встановлений Банком на дату такого зарахування відшкодування Платіжної системи на такий Картковий Рахунок Клієнта у національній валюті;
  - надходження коштів у іноземній валюті, що є відшкодуванням Платіжної системи за наявності у Клієнта Карткового Рахунку у іноземній валюті (за умови, що валюта відшкодування та валюта Карткового Рахунку Клієнта відрізняються) - Банк зараховує Клієнту суму такого відшкодування на той Картковий Рахунок Клієнта у іноземній валюті, з якого була списана сума транзакції, за курсом конверсії іноземної валюти, що встановлений Банком на дату такого зарахування відшкодування Платіжної системи на такий Картковий Рахунок Клієнта у іноземній валюті;
  - надходження коштів у національній валюті, що є відшкодуванням Платіжної системи на Картковий Рахунок Клієнта у іноземній валюті – Клієнт доручає здійснювати зарахування коштів на Поточний Рахунок Клієнта у національній валюті, відкритий у Банку.
- Інші суми, що були списані з Карткового Рахунку Клієнта разом та/або у зв'язку з проведенням вищезазначеної в цьому пункті транзакції (комісії, курсові різниці, тощо), Банком Клієнту не відшкодовуються.

#### 4.5. Проведення Операцій з використанням Картки за Картковим Рахунком

- 4.5.1. При проведенні Держателем Операції з отримання готівкових коштів в касі Банку або інших банків обов'язковою умовою проведення Операції є пред'явлення ним паспорту, або іншого документу, що його замінює.
- 4.5.2. Якщо Картка використовується для проведення Операції в Банкоматі, ПІН-код замінює підпис Держателя. Операція з отримання готівкових коштів в Банкоматі вважається здійсненою Держателем і не може бути скасована/оскаржена як шахрайська за умови виконання усіх необхідних для її здійснення дій (введення Картки у Банкомат, набір ПІН-коду, вибір і підтвердження здійсненої Операції).
- 4.5.3. При проведенні Держателем Операції з видачі готівкових коштів через Платіжний термінал в касі Банку/ інших банків або Операції з внесення коштів через Платіжний термінал Банку Держателю видається Квитанція Платіжного терміналу. Держатель ставить свій підпис на вказаному документі після звірки суми, що була знята з Карткового Рахунку або внесена

на Картковий Рахунок, із сумою фактично внесених/знятих коштів. Крім того, Держателю можуть запропонувати ввести ПІН-код (якщо обов'язкове введення ПІН-коду не передбачається відповідним типом Картки), при цьому підписувати Квитанцію Платіжного терміналу Держателю не обов'язково.

- 4.5.4. Переказ коштів у національній валюті з Карткового Рахунку на інші карткові рахунки Клієнта або рахунки інших фізичних осіб, відкриті в Банку (крім рахунків фізичних осіб – нерезидентів), може здійснюватись за допомогою Банкомату Банку – у разі, якщо ця Операція не суперечить Законодавству.
- 4.5.5. Картковий Рахунок поповнюється шляхом: внесення Клієнтом особисто або через інших осіб готівкових коштів в касу Банку або здійснення переказу коштів у безготівковій формі з інших рахунків Клієнта, а також з рахунків інших осіб.
- 4.5.6. Кошти зараховуються на Картковий Рахунок:
  - 4.5.6.1. не пізніше наступного Банківського дня, при надходженні коштів до Банку до 16-ої години поточного Банківського дня;
  - 4.5.6.2. не пізніше 2-х (двох) Банківських днів, при надходженні коштів до Банку після 16-ої години поточного Банківського дня або у день, що не є Банківським днем.
- 4.5.7. Поповнення Карткового Рахунку через Платіжний термінал/Банкомат Банку, що підтримує таку функцію, здійснюється тільки з використанням Картки.
- 4.5.8. Зарахування коштів на Картковий Рахунок здійснюється виключно у валюті Карткового Рахунку, якщо інше не передбачено чинним законодавством України. У випадку надходження на Картковий Рахунок коштів у валюті, що не співпадає з валютою Карткового Рахунку, зарахування таких коштів здійснюється у відповідності до п.4.4.15 розділу II Умов.
- 4.5.9. Поповнення готівковими коштами Карткового Рахунку Клієнта-резидента в іноземній валюті дозволено виключно Клієнту-резиденту. Поповнення готівковими коштами Карткового Рахунку Клієнта-нерезидента, дозволено виключно Клієнту-нерезиденту через касу Банку. При цьому Клієнт-нерезидент надає до Банку документи, що підтверджують джерела походження грошових коштів у відповідності до Законодавства.
- 4.5.10. На Карткові Рахунки Клієнтів-нерезидентів забороняється зарахування коштів, що надійшли від фізичних осіб-резидентів у готівковій та безготівковій формі. Поповнення готівковими коштами Карткового Рахунку Клієнта-нерезидента через Банкомат, що підтримує таку функцію, заборонено.

#### 4.6. Проценти

- 4.6.1. Проценти на залишок коштів на Картковому Рахунку нараховуються щоденно згідно з Тарифами по Карткових Рахунках за кожний день фактичного знаходження коштів на Картковому Рахунку, починаючи з дня фактичного зарахування коштів на Картковий Рахунок, та по день, що передує вилученню коштів з Карткового Рахунку включно, застосовуючи при цьому метод «факт/факт» (фактична кількість днів у періоді та у році). При цьому, якщо нарахована сума процентів складає менше 1 (однієї) копійки/ 1 (одного) центу/ 1 (одного) євроценту, нарахування процентів не здійснюється. Виплата процентів на залишок коштів на Картковому Рахунку за відповідний період здійснюється у останній день відповідного Розрахункового періоду/ день закриття Карткового Рахунку. Розмір процентної ставки, за якою нараховуються проценти на залишок коштів на Картковому Рахунку, може змінюватись в порядку, передбаченому цими Умовами.

#### 4.7. Умови виникнення та погашення Несанкціонованого овердрафту

- 4.7.1. У випадку виникнення Несанкціонованого овердрафту та/або виникнення простроченої заборгованості за будь-якими платежами за Договором строком більш 5 днів Банк без попередження Клієнта призупиняє здійснення Клієнтом/Держателем Операцій з використанням Картки, крім Операцій з поповнення Карткового Рахунку, до погашення Клієнтом заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом і нарахованих процентів за користування ним в повному обсязі та погашення простроченої заборгованості за будь-якими платежами за Договором шляхом поповнення Карткового Рахунку готівковими коштами або в безготівковій формі, в тому числі шляхом вивільнення Банком коштів (у разі наявності) з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок в момент виникнення Несанкціонованого овердрафту в порядку Договірного списання.
- 4.7.2. Заборгованість Клієнта перед Банком за Несанкціонованим овердрафтом повинна бути погашена в день виникнення Несанкціонованого овердрафту, в іншому випадку, починаючи з наступного дня така заборгованість вважається простроченою.
- 4.7.3. Підписанням Договору Клієнт доручає Банку в момент виникнення Несанкціонованого овердрафту здійснювати вивільнення з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок суми коштів, що дорівнює сумі Несанкціонованого овердрафту.
- 4.7.4. Відновлення здійснення Держателем Операцій з використанням Картки по Картковому Рахунку здійснюється не пізніше наступного Банківського дня після погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом. Погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом здійснюється після зарахування на Картковий Рахунок коштів у розмірі заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом в повному обсязі та нарахованих процентів за користування ним.
- 4.7.5. Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом у розмірі, зазначеному в Тарифах по Карткових Рахунках. Проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом розраховуються, виходячи із суми Несанкціонованого овердрафту по Картковому Рахунку на кінець кожного дня протягом фактичного строку існування Несанкціонованого овердрафту (з дня, у якому було здійснено перевищення суми Витратного ліміту до дня, що передує дню, у якому була здійснена сплата заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом в повному обсязі та процентів за користування ним, включно). Проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом по Кредитних картках розраховуються виходячи із фактичної кількості днів у місяці та 360 днів у році, по інших Картках – відповідно до Тарифів по Карткових Рахунках. На суму Несанкціонованого овердрафту Банк щомісяця нараховує та стягує з Клієнта проценти не пізніше останнього дня кожного Розрахункового періоду, шляхом Договірного списання коштів з Карткового Рахунку. У разі відсутності власних коштів Клієнта на Картковому Рахунку та наявності коштів на Прибутковому рахунку Банк має право не пізніше останнього Банківського дня кожного місяця здійснювати вивільнення з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок суми коштів, що дорівнює сумі нарахованих процентів за користування Несанкціонованим овердрафтом.
- 4.7.6. Розмір процентної ставки, за якою нараховуються проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом, може змінюватись в порядку, передбаченому цими Умовами.

#### 4.8. Надання Виписки та порядок розгляду Письмових та Усних претензій

- 4.8.1. Виписки по Картковому Рахунку надаються Клієнту у наступному порядку:
  - 4.8.1.1. Один раз на місяць, починаючи з першого банківського дня по 20 (двадцять) число кожного місяця Банк формує та безкоштовно надає Клієнту щомісячну Виписку за попередній календарний місяць. Клієнт отримує щомісячну Виписку способом, зазначеним в заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки. Неодержання чи несвоєчасне одержання Виписки не звільняє Клієнта від виконання зобов'язань за Договором.

- 4.8.1.2. Протягом дії Договору Клієнт може замовити послугу отримання щомісячної Виписки на адресу електронної пошти. Для замовлення такої послуги Клієнту необхідно звернутись до Банку з відповідною письмовою заявою, а у разі, якщо адреса електронної пошти, на яку Клієнт має намір отримувати Виписки, була зазначена Клієнтом у заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки, - до Контакт-центру з відповідною усною заявою за умови успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п.4.22 розділу II Умов.
- 4.8.2. Протягом дії Договору Клієнт може отримати позачергову Виписку за період, який не перевищує 12 місяців, що передують запиту такої Виписки, на адресу електронної пошти, якщо така адреса була зазначена Клієнтом у заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки. Для замовлення вищезазначеної послуги Клієнту необхідно звернутись до Контакт-центру з відповідною усною заявою за умови успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22 розділу II Умов. При замовленні послуг, зазначених у п.п. 4.8.1.2. та 4.8.2 розділу II Умов, через Контакт-центр Виписка надаватиметься Банком на адресу електронної пошти, зазначену Клієнтом в заяві встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки.
- 4.8.3. Банк надає позачергові Виписки за визначений Клієнтом період, який перевищує 12 місяців, що передують запиту такої Виписки, за письмовою заявою Клієнта до відділення Банку з оплатою згідно з Тарифами по Карткових Рахунках.
- 4.8.4. Якщо Клієнт має заперечення щодо будь-яких Спірних операцій по Картковому Рахунку, перелік яких зазначений у відповідній щомісячній Виписці (крім операцій з поповнення Карткового Рахунку через Банкомат Банку), він має право звернутись до відділення Банку із Письмовою претензією не пізніше 21-го числа місяця, у якому Клієнтом була отримана відповідна щомісячна Виписка за попередній місяць, або до суду.  
Виключно за Спірними операціями, які виникли в результаті неуспішного зняття коштів в банкоматі та/або поповнення Карткового рахунку в банкоматі Банку, Клієнт має додаткове право звернутись до Контакт-Центру із Усною претензією не пізніше 21-го числа місяця, наступного за місяцем здійснення Спірної Операції по Картковому Рахунку.  
У разі неотримання Банком Усної або Письмової претензії або копії відповідної позовної заяви до суду (у разі звернення Клієнта до суду) після спливу вищезазначеного терміну, вважається, що Клієнт погоджується з усіма Операціями, які зазначені у щомісячній Виписці.
- 4.8.5. У випадку отримання від Клієнта Усної або Письмової претензії Банк проводить розслідування, яке може тривати до 90 (дев'яноста) календарних днів. Якщо у вищезазначений термін Претензія не була врегульована, Банк ініціює процедуру арбітражного врегулювання, де арбітром у врегулюванні спорів виступає Платіжна система. Процедура арбітражного врегулювання триває протягом терміну, встановленого відповідною Платіжною системою.
- 4.8.6. Якщо в результаті проведення розслідування Банком була виявлена причетність Клієнта чи його Довіреної особи до списання коштів, тобто від банку-еквайра або Торговця отримана відповідь про правомірне списання коштів за Операціями, що опротестовувались, Клієнт доручає, а Банк списує в порядку Договірного списання, передбаченого цими Умовами, з Карткового Рахунку комісію за проведення розслідування в розмірі, передбаченому Тарифами по Карткових Рахунках. Про результати розслідування Банк письмово інформує Клієнта.
- 4.8.7. Якщо в результаті проведення розслідування згідно з п.4.8.5. розділу II Умов, Банком виявлено, що кошти з Карткового Рахунку за Операціями, що опротестовувались, списані неправомірно, Банк повертає Клієнту суму такої Операції тільки після успішного вирішення спору з Платіжною системою або банком-еквайром. Банком також відшкодовуються інші суми, що були списані з Карткового Рахунку разом та/або в зв'язку з проведенням вищезазначеної Операції (комісії, курсові різниці, проценти за користування Кредитом / Несанкціонованим овердрафтом, пеня, штрафні санкції тощо).
- 4.8.8. Якщо<sup>18</sup> в результаті проведення розслідування згідно з п.4.8.5 розділу II Умов Банк отримає дані, які свідчать про успішність Операцій, що опротестовувались, Клієнт доручає, а Банк списує в порядку Договірного списання, передбаченого цими Умовами, з Карткового Рахунку суму коштів по Операціях, що опротестовувались, та комісію за опрацювання Банком Усної або Письмової претензії згідно Тарифів. Сторони погодили, що у разі відсутності на Картковому Рахунку Клієнта необхідної для утримання суми коштів, Банк кредитує Картковий Рахунок Клієнта, тобто надає Клієнту Кредит у розмірі, що дорівнює різниці між сумою коштів, необхідною для такого утримання, та залишком коштів на Картковому Рахунку Клієнта, - шляхом списання коштів на відповідну суму. За користування Кредитом Клієнт сплачує Банку проценти на умовах відповідного Договору. Про списання коштів Банк повідомляє Клієнта шляхом направлення IMS/SMS-повідомлення (із зазначенням інформації про суму списаних коштів та комісії) на номер мобільного телефону Клієнта чи Нікнейм Клієнта у відповідному Месенджері, зазначені у відповідному Договорі/ Письмовій або Усній претензії. Після отримання IMS/SMS-повідомлення Клієнт зобов'язується перевірити залишок коштів на Картковому Рахунку. У випадку надання Банком Кредиту в порядку, зазначеному вище, Клієнт зобов'язується повернути Банку такий Кредит не пізніше 30 календарних днів з дати надання Кредиту шляхом внесення суми Кредиту та нарахованих процентів за користування Кредитом на Картковий Рахунок. Датою надання Кредиту є дата списання Банком відповідної суми коштів.

#### **4.9. Особливості обслуговування Карткових Рахунків за окремими тарифними програмами Банку**

##### **4.9.1. Обслуговування Карткових Рахунків з випуском Пенсійної Картки**

- 4.9.1.1. На Рахунок зараховуються суми пенсій та/або грошової допомоги, що перераховані від відповідних органів Пенсійного фонду, органів соціального захисту населення України або інших органів, які здійснюють нарахування та виплату пенсій та/або відповідної грошової допомоги.

У разі якщо, кошти для фінансування виплат надійшли від відповідних органів Пенсійного фонду, органів соціального захисту населення України або інших органів, які здійснюють нарахування та виплату пенсій та/або відповідної грошової допомоги на відповідний рахунок Банку до 16 год. 00 хв., то Банк перераховує такі виплати на відповідний Рахунок Клієнта в цей же Банківський день.

У разі якщо, кошти для фінансування виплат надійшли від відповідних органів Пенсійного фонду, органів соціального захисту населення України або інших органів, які здійснюють нарахування та виплату пенсій та/або відповідної грошової допомоги на відповідний рахунок Банку після 16 год. 00 хв., то Банк перераховує такі виплати на відповідний Рахунок Клієнта не пізніше наступного Банківського дня, що слідує за днем зарахування коштів для виплат на відповідний рахунок Банку.

Зарахування сум пенсій та/або відповідної грошової допомоги на Картковий Рахунок, відкритий у Банку в рамках відповідного Пакету, вважається належним виконанням Банком зобов'язання щодо доставки пенсії Клієнту та/або зобов'язання щодо виплати відповідної грошової допомоги Клієнту.

Картковий Рахунок для здійснення безготівкового зарахування на нього пенсій, соціальної допомоги та інших прирівняних до неї виплат, за домовленістю із Клієнтом, може бути відкрито в рамках відповідного Пакету.

- 4.9.1.2. У разі надходження до Банку від органів Пенсійного фонду або інших органів, що здійснюють нарахування та виплату пенсій та відповідної грошової допомоги, повідомлення про смерть Клієнта або виїзд на постійне місце проживання за кордон, Банк припиняє зарахування пенсії на Рахунок з місяця, наступного за місяцем смерті або місяцем виїзду Клієнта на постійне місце проживання за кордон та повертає відповідному органу на його вимогу суму пенсії, що була зарахована на Рахунок у місяці, наступному за місяцем смерті відповідного Клієнта, разом з нарахованими на цю суму процентами, в межах залишку коштів на Рахунку.
- 4.9.1.3. У разі помилкового зарахування на Рахунок коштів від органів Пенсійного фонду, органів соціального захисту населення України або інших органів, які здійснюють нарахування та виплату пенсій та/або відповідної грошової допомоги, Банк здійснює списання з Рахунку коштів в порядку Договірного списання, передбаченого умовами Договору, на суму помилкового зарахування на підставі письмової вимоги Пенсійного фонду або органу соціального захисту населення України.
- 4.9.1.4. У випадку надходження до Банку письмового запиту від органів Пенсійного фонду, органів соціального захисту населення України або інших органів, що здійснюють нарахування та виплату пенсій та/або відповідної грошової допомоги, Банк надає таким органам інформацію щодо зарахування на Рахунок сум пенсії/грошової допомоги та інформацію щодо закриття Рахунку.
- 4.9.2. Обслуговування Карткових Рахунків для зарахування Заробітної плати/стипендії в межах Зарплатного проекту**
- 4.9.2.1. Банк в порядку та на підставі документів, передбачених Законодавством, відповідно до умов договору, що регулює відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб, відкриває Картковий Рахунок на ім'я працівника/студента Організації для здійснення безготівкового зарахування на нього Заробітної плати/стипендії та інших виплат, випускає та надає працівнику/студенту Організації (Клієнту) Картку та Скретч-карту для отримання ПІН-коду до неї, а також забезпечує можливість здійснення розрахунків за Операціями, проведеними з використанням Картки, на умовах Договору. Картковий Рахунок для здійснення безготівкового зарахування на нього Заробітної плати/стипендії та інших прирівняних до неї виплат, за домовленістю із Організацією, може бути відкрито в рамках відповідного Пакету.
- 4.9.2.2. Підписанням Договору Клієнт доручає Організації отримувати щомісячні Виписки за Картковим Рахунком, повертати до Банку Картки, термін дії яких закінчився, передавати заяви встановленої Банком форми щодо закриття Карткового Рахунку, перевипуску Картки на новий термін/строк та інші заяви, пов'язані з обслуговуванням Картки та Карткового Рахунку.
- 4.9.2.3. На Картковий Рахунок зараховується Заробітна плата/стипендія, аванси на відрядження та інші виплати, які перераховуються Організацією. Зарахування здійснюються на підставі отриманих від Організації відомостей на зарахування коштів на умовах, визначених у договорі щодо відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб для здійснення безготівкового зарахування на них Заробітної плати/стипендії та інших виплат.
- 4.9.2.4. У разі якщо умовами Договору, що укладений між Банком та Організацією передбачене надання послуги «Розрахунковий листок» для працівників/студентів (Організації), Клієнт, протягом строку дії Договору, може замовляти отримання Розрахункового листка через відповідні дистанційні канали самообслуговування (Банкомат, Система та ін.<sup>11</sup>). Винагорода Банку за надання послуги «Розрахунковий листок» сплачується Клієнтом у національній валюті України одночасно із наданням виписки у сумі, згідно Тарифів для фізичних осіб – клієнтів Банка в рамках зарплатних проектів, що діють на момент замовлення такої послуги.
- 4.9.2.5. У разі, якщо за Картковим Рахунком, що відкритий в межах Зарплатного проекту, протягом 6 (шести) місяців не здійснюються операції з зарахування виплат, що перераховуються Організацією відповідно до п. 4.9.2.3. розділу II Умов, та операції з зарахування або списання коштів, що ініційовані Держателем, та відсутній залишок коштів за Рахунком, Банк здійснює Припинення дії Картки. Для поновлення дії Картки Держателю необхідно звернутися до Контакт-центру (з проведенням Ідентифікації та Аутентифікації Держателя відповідно до п. 4.22. розділу II Умов).
- 4.9.3. Обслуговування Прибуткового рахунку**
- 4.9.3.1. Операції за Прибутковим рахунком можуть здійснюватись Держателем після активації Банком Основної картки згідно з цими Умовами, внаслідок чого здійснюється активація Прибуткового рахунку.
- 4.9.3.2. Відокремлення коштів на Прибутковий рахунок здійснюється шляхом проведення Держателем відповідної Операції з відокремлення коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок з використанням Картки через Банкомат Банку, Систему, Контакт-Центр, в т.ч. за допомогою Голосового меню IVR (після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов). Внаслідок проведення цієї Операції зменшується сума Витратного ліміту за Картковим Рахунком, та, відповідно, збільшується сума коштів, що обліковуються на Прибутковому рахунку, на суму коштів, відокремлених з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок (за вирахуванням комісійної винагороди Банку, у разі її наявності).
- 4.9.3.3. Кошти відокремлюються на Прибутковий рахунок:
- 4.9.3.3.1. Не пізніше наступного Банківського дня, у разі проведення відповідної Операції з відокремлення коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок, згідно з п. 4.9.3.2. розділу II Умов, до 20,00 години поточного Банківського дня.
- 4.9.3.3.2. Не пізніше 2-го (другого) Банківського дня у разі проведення Операції з відокремлення коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок, згідно з п. 4.9.3.2. розділу II Умов, після 20,00 години поточного Банківського дня або у день, що не є Банківським днем.
- 4.9.3.4. Вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок здійснюється шляхом проведення Держателем відповідної Операції з вивільнення коштів з Прибуткового рахунку з використанням Картки через Банкомат Банку, Систему, Контакт-Центр, в т.ч. за допомогою Голосового меню IVR (після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов). Внаслідок проведення цієї Операції з вивільнення коштів з Прибуткового рахунку збільшується сума Витратного ліміту за Картковим Рахунком, та, відповідно, зменшується сума коштів, що обліковуються на Прибутковому рахунку, на суму коштів, вивільнених з Прибуткового рахунку (за вирахуванням комісійної винагороди Банку, у разі її наявності).
- 4.9.3.5. Для здійснення Операції з використанням Картки за рахунок коштів, що обліковуються на Прибутковому рахунку, в тому числі, Операції з оплати товарів та/або послуг, зняття готівки в Банкоматах/Платіжних терміналах, тощо, Держатель має спочатку здійснити вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий рахунок згідно з п. 4.9.3.4. розділу II Умов.
- 4.9.3.6. Кошти вивільнюються з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок:
- 4.9.3.6.1. Не пізніше наступного Банківського дня, у разі проведення Операції з вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок, згідно з п. 4.9.3.4. розділу II Умов, до 20,00 години поточного Банківського дня.
- 4.9.3.6.2. Не пізніше 2-го (другого) Банківського дня у разі проведення Операції з вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок, згідно з п. 4.9.3.4. розділу II Умов, після 20,00 години поточного Банківського дня або у день, що не є Банківським днем.

<sup>11</sup> Здійснюється за наявності такої технічної можливості у Банку.

- 4.9.3.7. Операції з відокремлення коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий Рахунок та вивільнення коштів з Прибуткового рахунку на Картковий Рахунок через інші фінансові та інші установи/організації, крім Банку, не проводяться.
- 4.9.3.8. Розмір процентної ставки, за якою нараховуються проценти на залишок коштів на Прибутковому рахунку, визначається Тарифами по Карткових Рахунках та може змінюватись в порядку, передбаченому даним підрозділом розділу II Умов.
- 4.9.3.9. Проценти на залишок коштів на Прибутковому рахунку нараховуються в порядку, передбаченому п. 4.6.1. розділу II Умов для нарахування процентів на залишок коштів на Картковому Рахунку, та зараховуються на Прибутковий рахунок в останній день Розрахункового періоду.
- 4.9.3.10. У випадку закриття Карткового Рахунку проводиться одночасне закриття Прибуткового рахунку. При цьому кошти, що зберігаються на Прибутковому рахунку, перераховуються на Картковий Рахунок для їх подальшої видачі Клієнту в порядку, передбаченому цими Умовами та/або Договором.

#### **4.9.4. Обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки VISA Virtual**

4.9.4.1. Держателю надається Картка VISA Virtual, яка містить наступну інформацію:

- номер Картки (16 цифр);
- ім'я та прізвище Держателя (латинськими літерами);
- CVV2;
- термін дії Картки (у форматі «місяць/рік»).

4.9.4.2. ПІН-код до Картки VISA Virtual не друкується та не надається,

4.9.4.3. Поповнення Карткового Рахунку, до якого видана Картка VISA Virtual, здійснюється шляхом внесення готівкових коштів до каси Банку або здійснення переказу коштів у безготівковій формі з інших рахунків Клієнта, а також з рахунків інших осіб, в тому числі, за допомогою Системи (поповнення через платіжний термінал та Банкомат не здійснюється).

4.9.4.4. Особливості проведення платіжних Операцій з використанням Картки VISA Virtual та проведення розрахунків:

4.9.4.5. Картка VISA Virtual використовується для здійснення платіжних Операцій з використанням Картки VISA Virtual в мережі Інтернет, які не потребують фізичної присутності Держателя та наявності Картки на будь-якій стадії розрахунків. За допомогою Картки VISA Virtual можуть здійснюватись розрахунки за товари та послуги в Інтернет-магазинах, що приймають до оплати Картки Платіжної системи Visa.

4.9.4.6. Картка VISA Virtual не використовується для здійснення Операцій, які передбачають проведення Авторизації без фізичної присутності Держателя та подальше оформлення платіжної квитанції у присутності Держателя та наявності Картки, а саме: попереднє замовлення послуг та/або товарів (бронювання квитків, готельних послуг, прокату автомобілів, тощо).

4.9.4.7. Держатель повинен дотримуватись заходів безпеки при здійсненні Операцій з використанням Картки VISA Virtual в мережі Інтернет, передбачених п.4.13.7.3 розділу II Умов.

4.9.4.8. Клієнт несе повну відповідальність за будь-які наслідки, в тому числі збитки, спричинені Клієнту та/або Банку, що настали:

4.9.4.8.1. внаслідок здійснення Держателем або будь-якою іншою третьою особою Операцій з використанням Картки VISA Virtual;

4.9.4.8.2. внаслідок вибору контрагента та/або недотримання заходів безпеки при здійсненні Держателем Операцій з використанням Картки VISA Virtual.

#### **4.9.5. Особливості випуску, надання та обслуговування Миттєвих Карток:**

4.9.5.1. Миттєва Картка оформлюється на ім'я Клієнта відразу при зверненні Клієнта. При цьому п. 4.3.3. розділу II Умов при наданні Миттєвої Картки не застосовується.

4.9.5.2. Миттєві Картки не випускаються Довіреній особі. До Карткового Рахунку випускається не більше 1 (однієї) Миттєвої Картки.

4.9.5.3. Після закінчення терміну дії Миттєвої Картки Банком здійснюється випуск нової Миттєвої Картки або заміна Миттєвої Картки на персоналізовану Картку (із зазначенням прізвища та ім'я Клієнта на лицьовому боці Картки), тип якої передбачений Тарифами по Карткових Рахунках.

Клієнт сплачує за оформлення Миттєвої Картки плату згідно з Тарифами по Карткових Рахунках, чинними на момент сплати.

#### **4.9.6. Особливості обслуговування Карткових Рахунків «Кишенькові гроші» та «Мандрівник»:**

4.9.6.1. Картковий Рахунок «Кишенькові гроші»<sup>12</sup> та Картковий Рахунок «Мандрівник» діє протягом одного року (від дня відкриття Карткового Рахунку до дня, що передує дню відкриття Карткового Рахунку в наступному році). Для продовження строку дії Карткового Рахунку Клієнт повинен не пізніше ніж за 45 (сорок п'ять) календарних днів до настання терміну закінчення дії Картки:

- надати в Банк заяву встановленої форми щодо перевипуску Картки на новий термін/строк;

- сплатити комісійну винагороду Банку за обслуговування Карткового Рахунку, встановлену відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, які діють на момент випуску нової Картки.

У випадку не звернення Клієнта до відділення Банку та несплати Клієнтом комісійної винагороди Банку за обслуговування Карткового Рахунку, строк дії Карткового Рахунку, після спливу одного року від дня його відкриття, вважається таким що закінчився.

4.9.6.2. Картковий Рахунок «Кишенькові гроші» (поза Пакетом) діє протягом двох років (від дня відкриття Карткового Рахунку до дня, що передує дню відкриття Карткового Рахунку через два роки). Продовження строку дії Карткового Рахунку здійснюється автоматично у випадку перевипуску Картки на новий термін/строк, що складає два роки, відповідно до п.4.21 розділу II Умов. У випадку, якщо Картку не буде перевипущено на новий термін/строк, строк дії Карткового Рахунку вважається таким що закінчився.

#### **4.10. Надання Овердрафту**

4.10.1. Банк за відповідною заявою Клієнта може встановити на Картковому Рахунку, відкритому для зарахування Заробітної плати в межах Зарплатного проекту кредитний ліміт (Овердрафт).

4.10.2. У Банку виникають зобов'язання з надання/продовження строку дії Ліміту Овердрафту лише після прийняття уповноваженою особою Банку рішення про встановлення/продовження Ліміту Овердрафту по Картковому Рахунку. При цьому, Банк має право відмовитися від встановлення/продовження Клієнту Ліміту Овердрафту, передбаченого відповідною Заявою-Договором, без надання пояснення причин, зокрема, в випадку надання Клієнтом недостовірної інформації, нестійкого фінансового стану Клієнта чи наявності інших даних, які свідчать про неможливість подальшого кредитування Клієнта, а також у випадку виявлення невідповідності (розходжень, протиріччя) між наданою до Банку інформацією щодо Клієнта, в т.ч. його фінансового стану, яка була зазначена в документах, поданих до Банку, та між інформацією, яка була отримана Банком в ході перевірки відомостей щодо Клієнта. При цьому, таку невідповідність Сторони вважають обставиною, яка явно свідчить про те, що наданий Клієнтові Кредит своєчасно не буде повернений.

<sup>12</sup> Під випуском картки в рамках Пакету розуміється відкриття Карткового Рахунку «Кишенькові гроші» одночасно з відкриттям/продовженням/зміною рівня Пакета «Спеціальний» та/або «Статус» та/або «Престиж». Якщо відкриття Карткового Рахунку «Кишенькові гроші» здійснюється в інший час – такий Картковий Рахунок відкривається поза Пакетом.

- 4.10.3.** Овердрафт надається на поточні потреби, без обмеження цільового використання кредитних коштів за виключенням випадків, передбачених Законодавством.
- 4.10.4.** Облік заборгованості за Овердрафтом здійснюється по Картковому Рахунку.
- 4.10.5.** Обслуговування Карткового рахунку після встановлення Овердрафту здійснюється за Дебетово-кредитною схемою.
- 4.10.6.** Заборгованість, яка виникає за Картковим Рахунком внаслідок списання коштів за Операціями по Картковому Рахунку, не може перевищувати Ліміту Овердрафту.
- 4.10.7.** Усі платежі Клієнта (повернення Овердрафту, сплата процентів і т. д.) здійснюється шляхом списання з Карткового Рахунку коштів, які зараховані у безготівковій формі або внесені готівкою.
- 4.10.8.** Повна сума заборгованості за Овердрафтом, зазначена у Договорі, що регулює надання кредиту у формі овердрафт, яку Клієнт повинен компенсувати Банку, складається з основної суми заборгованості по Овердрафту, нарахованих та несплачених процентів, нарахованої та несплаченої комісійної винагороди Банку за надання Послуг Банку, неустойки (пені, штрафів), витрат Банку, пов'язаних з одержанням виконання за Договором, що регулює надання кредиту у формі овердрафт, а також спричинених Банку збитків.
- 4.10.9.** Кошти, які надійшли на Картковий Рахунок з метою погашення заборгованості по Овердрафту, в тому числі ті, що списані в порядку Договірного списання з Рахунків Клієнта або рахунків третіх осіб, а також перераховані третіми особами, направляються в наступній черговості на:
- погашення пені за прострочення сплати процентів за користування Овердрафтом/ Несанкціонованим овердрафтом (які нараховані і не сплачені Банку);
  - погашення заборгованості за простроченими процентами за Несанкціонованим овердрафтом;
  - прострочені проценти за користування Овердрафтом;
  - строкові проценти за користування Несанкціонованим овердрафтом;
  - погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом;
  - погашення процентів за користування Несанкціонованим овердрафтом (нарахованих за Розрахунковий період та кінцевий строк сплати яких настав);
  - погашення процентів за користування Овердрафтом (нарахованих за Розрахунковий період та кінцевий строк сплати яких настав);
  - погашення заборгованості за Овердрафтом.
- 4.10.10.** При цьому Банк і Клієнт досягли згоди, що в разі недостатності коштів для погашення заборгованості, Банк має право застосувати інший порядок погашення заборгованості Клієнта по Овердрафту з будь-якою черговістю платежів. За запитом Клієнта Банк інформує його в письмовій формі про застосування черговості погашення заборгованості.
- 4.10.11.** Укладенням Договору Клієнт доручає Банку протягом всього строку дії Договору, що регулює надання кредиту у формі овердрафту здійснювати в порядку Договірного списання на користь Банку з Рахунку у відповідній валюті кошти з метою повернення Овердрафту, нарахованих та несплачених комісій, нарахованих і несплачених процентів, а також неустойки (пені, штрафів), починаючи з дати, в яку Клієнт зобов'язаний був здійснити платіж на користь Банку, до повного погашення таких платежів. Своє право на Договірне списання Банк може використати необмежену кількість разів.
- 4.10.12.** Якщо Банку стала відома інформація про суттєве погіршення фінансового стану Позичальника та/або настання обставин, що ставлять під загрозу виконання Позичальником його зобов'язань за відповідним Договором, з метою погашення заборгованості Позичальника за таким Договором, Банк у день, коли йому стала відома така інформація, здійснює договірне списання коштів з будь-яких Рахунків Позичальника, відкритих в Банку в національній, іноземній валюті, в межах наявних коштів на таких рахунках у сумі, що не перевищує розмір заборгованості Позичальника перед Банком за відповідним Договором станом на дату такого списання
- 4.10.13.** Після закінчення строку дії Ліміту Овердрафту, за умови належного (своєчасного та в повному обсязі) виконання Клієнтом всіх своїх зобов'язань за Договором, на підставі якого було встановлено Ліміт Овердрафту, та/або відсутності фактів дострокового припинення дії Ліміту Овердрафту та/або відсутності повідомлення про відмову від продовження його строку дії, отриманого від Клієнта або направлено Банком у порядку, передбаченому цими Умовами, строк дії Ліміту Овердрафту продовжується на новий строк, що дорівнює строку дії Ліміту Овердрафту, зазначеному у відповідному Договорі, на умовах (зокрема, але не виключно щодо розміру Ліміту Овердрафту, розміру процентних ставок, порядку нарахування та сплати процентів, порядку сплати всіх інших платежів за відповідним Договором тощо), які будуть діяти за таким Договором станом на дату кінця строку дії діючого Ліміту Овердрафту. Дія Ліміту Овердрафту може продовжуватись необмежену кількість разів на новий строк, що дорівнює попередньому строку її дії, на зазначених вище в цьому пункті умовах. Банк не продовжує строк дії Ліміту Овердрафту на новий строк у випадку отримання від Клієнта повідомлення про відмову від продовження строку її дії в строк не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії Кредитної лінії. Банк має право відмовитись від продовження строку дії Кредитної лінії на новий строк, зокрема, у випадку направлення Клієнту повідомлення про відмову від продовження строку її дії в строк не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії Кредитної лінії.
- 4.10.14.** Банк має безумовне право без попереднього повідомлення Позичальника в односторонньому порядку відмовитись від подальшого виконання взятих на себе зобов'язань за Договором, у тому числі (але не виключно) в разі невиконання/несвоєчасного виконання Позичальником зобов'язань, вказаних в відповідному Договорі, перед Банком.

#### **4.11. Права та обов'язки Банка та Клієнта/Держателя**

##### **4.11.1. Клієнт має право:**

- 4.11.1.1.** Самостійно та/або через Довірених осіб розпоряджатись коштами, що обліковуються на Картковому Рахунку, з використанням Картки в межах Витратного ліміту, за умови дотримання вимог Законодавства.
- 4.11.1.2.** Звернутись до Банку із письмовою заявою щодо випуску Додаткової Картки, в т.ч. Довіреним особам, в порядку, передбаченому в даному підрозділі розділу II Умов.
- 4.11.1.3.** Один раз на місяць, починаючи з першого банківського дня по 20 (двадцять) число кожного місяця безкоштовно отримувати щомісячну Виписку за попередній місяць способом, зазначеним в заяві щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з видачею Картки та у разі незгоди з інформацією, наведеною у Виписці, звертатись до Банку з Письмовою або Усною претензією про розгляд Спірних Операцій в порядку, передбаченому цими Умовами. Сторони домовились, що неодержання чи несвоєчасне одержання Виписки не звільняє Клієнта від виконання зобов'язань за Договором.
- 4.11.1.4.** У будь-який час протягом строку дії Договору отримувати позачергові Виписки в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.11.1.5.** Для отримання роз'яснень щодо списаних та заблокованих сум коштів за Операціями з використанням Картки, консультації з питань Тарифів по Карткових Рахунках та/або надання Послуг Банку, у разі виникнення нештатних ситуацій при використанні Картки, а також з інших питань, пов'язаних з обслуговуванням Карткового Рахунку та/або використанням Картки зв'язатися з Банком за телефонами Контакт-центру, зазначеними у підрозділі 1 розділу I Умов.

- 4.11.1.6. Ініціювати встановлення персонального Ліміту активності по Картці з метою контролю витрат за Картковим Рахунком в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.11.1.7. Призупиняти дію Лімітів активності, встановлених Банком, в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.11.1.8. Звернутись до Банку із заявою про надання Овердрафту та/або із заявою про встановлення Кредитної лінії, якщо надання Овердрафту/встановлення Кредитної лінії передбачається відповідною тарифною програмою, за якою здійснюється обслуговування Карткового Рахунку.
- 4.11.1.9. За допомогою Картки отримувати готівкові кошти в касах та банкоматах банків і здійснювати оплату товарів та/або послуг у підприємствах торгівлі та сервісу.
- 4.11.1.10. Для отримання роз'яснень щодо списаних та заблокованих сум коштів за Операціями з використанням Картки, консультацій з питань Тарифів та/або надання послуг Банку, у разі виникнення нештатних ситуацій при використанні Картки, а також з інших питань, пов'язаних з обслуговуванням Карткового Рахунку та/або використанням Картки зв'язатися з Банком за телефонами Контакт-центру.
- 4.11.1.11. Відмовитись від перевипуску Картки у порядку, зазначеному у п.4.21.2. цього підрозділу Розділу II цих Умов.
- 4.11.1.12. Звернутись до Контакт-Центру із заявою щодо блокування/розблокування Додаткової картки або до Банку про дострокове припинення дії Додаткової картки.
- 4.11.1.13. Звернутись до Контакт-Центру із заявою щодо блокування/ розблокування Картки (після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II даних Умов).
- 4.11.1.14. Звернутись до Контакт-Центру із Усною претензією (після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II даних Умов) щодо наступних операцій:
- а) неуспішне зняття коштів в банкоматі;
  - б) неуспішне поповнення Карткового рахунку в банкоматі Банку.
- 4.11.1.15. Ініціювати підключення до сервісу «3D Secure» або відключення від сервісу «3D Secure» через Контакт-центр або відділення Банку шляхом підключення до послуги «SMS-інформування» або відключення від послуги «SMS-інформування» відповідно до п.4.17 розділу II Умов.
- 4.11.2. Клієнт зобов'язується:**
- 4.11.2.1. Використовувати Картку в порядку та на умовах, визначених цими Умовами та Договором, з дотриманням вимог Законодавства.
- 4.11.2.2. Своєчасно та в повному обсязі сплачувати комісійну винагороду за Послуги Банку за Договором у розмірі, передбаченому Тарифами по Карткових Рахунках.
- 4.11.2.3. Контролювати рух коштів за Картковим Рахунком, цільове використання коштів за Картковим Рахунком, перевіряти Операції з використанням Картки (в т.ч. Додаткових Карток).
- 4.11.2.4. Інформувати Банк про всі Операції з використанням Картки за Картковим Рахунком, зазначені у Виписці, з якими Клієнт не погоджується, не пізніше 21 (двадцять першого) числа місяця, у якому Клієнтом була отримана відповідна щомісячна Виписка за попередній календарний місяць, шляхом надання Банку Письмової або Усної претензії із зазначенням конкретних причин та фактів з приводу такої незгоди. Неотримання Банком Письмової або Усної претензії в зазначений термін вважається погодженням та підтвердженням Клієнтом наданої у Виписці інформації.
- 4.11.2.5. Надійно зберігати Картку, не розголошувати ПІН-код, пароль, що міститься на Скретч-карці для отримання ПІН-коду, CVV2-код, інші реквізити Картки та інші відомості, які дають змогу користуватися Карткою, а також не передавати Картку в користування третім особам.
- 4.11.2.6. Отримати в Банку виготовлену Картку у строк, що не перевищує 3 (три) місяців із моменту укладення Договору або складення відповідних заяв, пов'язаних з випуском, перевипуском, заміною Картки.
- 4.11.2.7. Нести відповідальність за здійснені Операції з використанням Картки (Основної Карткою і Додаткової Картки у разі наявності) згідно з цими Умовами та/або Договором впродовж строку дії Договору та до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.
- 4.11.2.8. Здійснювати погашення заборгованості за Послуги Банку згідно з Договором, Несанкціонованим овердрафтом, процентами за користування ним, Овердрафтом, процентами за користування ним, Кредитом, процентами за користування ним, у тому числі простроченої заборгованості, а також погашення іншої заборгованості, що виникла в результаті Операції, проведених Клієнтом та/або Довіреною особою, в т.ч. проведених з використанням Картки, зокрема, але не виключно, за рахунок Кредиту в рамках Вільного залишку ліміту Кредитної лінії/Ліміту Овердрафту, в порядку та строки, визначені цими Умовами та/або Договором, сплачувати Банку суми нарахованих процентів, комісій (зокрема, але не виключно: комісій Банку з випуску Картки/перевипуску/заміни Картки тощо), інших платежів, передбачених Договором, Тарифами Банку та Умовами, а також суми збитків Банку, що виникли в зв'язку з використанням Держателем Картки, зокрема Додаткової картки.
- 4.11.2.9. В день відкриття Карткового Рахунку розмістити на ньому кошти у сумі, не нижче розміру Незнижувального залишку та комісійної винагороди Банку, передбачених Тарифами по Карткових Рахунках, та підтримувати на Картковому Рахунку суму коштів, не нижче розміру Незнижувального залишку, визначеного Тарифами по Карткових Рахунках, протягом всього строку дії Договору шляхом поповнення Карткового Рахунку.
- 4.11.2.10. Не пізніше дати передачі Довіреної особі Додаткової Картки ознайомити Довірену особу з цими Умовами, Договором (в тому числі, ознайомлювати з всіма змінами до них, що можуть відбуватись у майбутньому протягом всього часу наявності у Довіреної особи права користування Додатковою Карткою) та нести відповідальність за всі дії Довіреної особи. Клієнт підписанням Договору несе повну відповідальність за невиконання зобов'язань, передбачених цим пунктом та не має права вимагати від Банку відшкодування збитків, завданих неналежним виконанням Клієнтом/Довіреною особою/ами положень/умов Договору та/або Умов. При закритті Карткового Рахунку за наявності у Клієнта заборгованості перед Банком за Договором, іншими Договорами в рамках Договору щодо банківського обслуговування та/або іншими відповідними договорами, укладеними між Банком та Клієнтом, сплатити таку заборгованість в день подання до Банку заяви щодо закриття Карткового Рахунку шляхом поповнення Карткового Рахунку в готівковій формі через касу Банку або у безготівковій формі у розмірі такої фактичної заборгованості та нарахованих процентів (у разі наявності).
- 4.11.2.11. При Втраті Картки та/або картки для відвідування залів відпочинку в міжнародних аеропортах по програмі Priority Pass Клієнт/Держатель повинен дотримуватись викладеного у цих Умовах, зокрема: негайно повідомити про це Банк за телефонами Контакт-центру, зазначеними у підрозділі 1 розділу I Умов, повідомити оператору Контакт-центру свої персональні дані і Кодове слово, отримати від оператора Контакт-центру реєстраційний номер повідомлення та протягом 5 (п'яти) банківських днів звернутись до Банку з відповідною письмовою заявою.
- 4.11.2.12. Не пізніше, ніж за 45 (сорок п'ять) календарних днів до закінчення терміну дії Картки звернутися до Банку із заявою щодо перевипуску Картки в порядку, передбаченому п. 4.21. розділу II Умов, або заявою щодо закриття Карткового Рахунку.
- 4.11.2.13. Звернутись до Банку за заміною Картки у випадках та в порядку, передбаченому даним підрозділом розділу II Умов.
- 4.11.2.14. Повернути Картку до Банку у випадках та у строки, передбачені цими Умовами.



- 4.11.2.15. Щорічно, після 10-го січня кожного року та не пізніше 1-го лютого кожного року звертатися до Банку (або отримувати її у інший спосіб, зазначений у заяві щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку) за Випискою станом на 1 (перше) січня поточного року, та не пізніше 1 (першого) лютого кожного року, надавати письмове підтвердження залишку коштів на Картковому Рахунку.
- 4.11.2.16. Ознайомлюватись з інформацією, що стосується змін до Тарифів, яка зазначена у Виписці за звітний період та/або розміщена на інформаційних стендах в касових та/або операційних залах Банку та/або на Сайті Банку, а також, в порядку передбаченому цими Умовами та відповідним Договором з інформацією щодо зміни ліміту Кредитної лінії та розміру процентної ставки за Кредитом/Овердрафтом.
- 4.11.2.17. Нести ризики настання несприятливих наслідків, пов'язаних із неповідомленням Довіреною особою, на ім'я якої була випущена Додаткова Картка, Банку про втрату такої Додаткової Картки/передачу такої Додаткової Картки будь-якій іншій особі (яка не є Довіреною особою на ім'я якої випущена Додаткова Картка) та/або здійснення такою іншою особою Операцій з використанням Додаткової картки.
- 4.11.2.18. Повернути/забезпечити повернення в Банк Додаткової Картки:
- 4.11.2.18.1. у разі розірвання Договору за власною ініціативою – в день подання відповідної заяви про розірвання Договору;
- 4.11.2.18.2. протягом 3 (трьох) робочих днів:
- 4.11.2.18.2.1. з моменту отримання письмового попередження від Банку, про розірвання Договору;
- 4.11.2.18.2.2. з дати отримання такої Додаткової Картки від Довіреної особи.
- 4.11.2.19. Повернути картку для відвідування залів відпочинку в міжнародних аеропортах по програмі Priority Pass у разі розірвання Договору за власною ініціативою - в день подання відповідної заяви.
- 4.11.2.20. Погасити за вимогою Банку заборгованість, що виникла в результаті надходження після закриття Рахунку до Банку від Платіжних систем вимог на списання коштів за Операціями, що пов'язані з орендою автомобіля, орендою готелю, сплатою податків, відвідуванням залів відпочинку в міжнародних аеропортах по програмі Priority Pass.
- 4.11.2.21. Погасити за вимогою Банку заборгованість, що виникла в результаті надходження до Банку від Платіжних систем вимог на списання коштів за Операціями після спливу строку, встановленого Банком, протягом яких кошти були заблоковані на Картковому Рахунку, та на дату надходження вимоги були розблоковані у відповідності до п.4.4.10.2 розділу II Умов.
- 4.11.2.22. Погасити за вимогою Банку заборгованість, що виникла в результаті надходження до Банку від Платіжних систем вимог на списання коштів за Операціями в сумі, що перевищує суми заблокованих на Картковому Рахунку коштів у відповідності до п. 4.4.10.2 розділу II Умов.
- 4.11.2.23. При отриманні інформації про несанкціоноване списання грошових коштів з Картки/Додаткової картки (у тому числі за допомогою IMS/SMS-повідомлення від Банку) негайно повідомити про це Банку за телефонами Контакт-Центру.
- 4.11.3. Банк має право:**
- 4.11.3.1. Ініціювати зміни цих Умов, Договору та/або Тарифів по Карткових Рахунках в порядку, визначеному цими Умовами та/або відповідним Договором.
- 4.11.3.2. Дебетувати Картковий Рахунок на суми всіх проведених Держателем Операцій з використанням Картки, суми нарахованих комісій, процентів та всіх інших зобов'язань в повному обсязі, що виникають під час видачі Картки та/або обслуговування Карткового Рахунку, зокрема за рахунок Незнижувального залишку та/або здійснювати Договірне списання коштів з Карткового Рахунку Клієнта, у порядку, передбаченому цими Умовами та/або іншими договорами, укладеними між Банком та Клієнтом (якщо право на таке списання передбачене такими договорами).
- 4.11.3.3. Призупинити можливість здійснення Клієнтом/Держателем Операцій за Картковим Рахунком з використанням Картки, крім Операцій з поповнення Карткового Рахунку, у випадку виникнення Несанкціонованого овердрафту (у разі, якщо погашення Несанкціонованого овердрафту не може бути здійснено в повному обсязі за рахунок коштів, що відокремлені на Прибутковому рахунку (з причини їх відсутності) та/або непогашення в строки, визначені Договором, заборгованості за будь-якими платежами за Договором, та відновити можливість здійснення Операцій після сплати Клієнтом заборгованості у сумі Несанкціонованого овердрафту, нарахованих процентів за ним у повному обсязі та заборгованості за всіма іншими платежами за Договором.
- 4.11.3.4. З метою запобігання фінансових втрат Клієнта чи Банку у разі встановлення Банком факту ймовірної Компрометації, заблокувати Картку, після чого проінформувати Держателя засобами телефонного зв'язку або IMS/SMS-повідомлення. Відновлення обслуговування Картки у цьому випадку здійснюється на підставі звернення у будь-який спосіб її Держателя до Банку після з'ясування обставин використання Картки.
- 4.11.3.5. Реалізовувати права суб'єкта первинного фінансового моніторингу, надані Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».
- 4.11.3.6. У разі невиконання Клієнтом зобов'язань по погашенню процентів за користування Несанкціонованим овердрафтом або погашенню заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом, за допомогою доступних засобів зв'язку (дзвінки на відомі Банку номери телефонів, електронна пошта, поштові відправлення, IMS/SMS-повідомлення тощо) повідомляти Клієнта про наявність та суми заборгованості перед Банком, що підлягають погашенню.
- 4.11.3.7. Відмовити у випуску Картки або перевипуску Картки на новий термін або у видачі Картки Держателю без обґрунтування причин такого рішення, якщо такий випуск/перевипуск/видача Картки суперечить Законодавству та/або може призвести до фінансових збитків Банку та/або в зв'язку із неможливістю здійснення заходів по ідентифікації /з'ясування особи Держателя Картки під час подачі заяви про випуск Картки/звернення Держателя до Банку для отримання Картки та/або в зв'язку із не наданням Держателем Банку документів/інформації, необхідної для випуску/видачі/обслуговування Картки та/або з будь-яких інших причин на розсуд Банку.
- 4.11.3.8. Невідкладно, без попередження Держателя, призупинити здійснення Операцій з використанням Картки або вилучити Картку у Держателя при невиконанні Держателем умов п.п. 4.11.2.1, 4.11.2.5, 4.11.2.10. розділу II Умов.
- 4.11.3.9. Передати інформацію, пов'язану з незаконним чи несанкціонованим використанням Картки, а також з порушенням Держателем умов цього Договору правоохоронним органам, іншим компетентним органам, а також членам Платіжних систем.
- 4.11.3.10. У випадку не отримання в Банку виготовленої Картки Клієнтом/Держателем протягом 3 (трьох) місяців із моменту оформлення відповідних заяв щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку, випуску Картки/ перевипуску/ заміну Картки, знищити Картку. При зверненні Клієнта до Банку у строк, що перевищує 3 (три) місяці після оформлення відповідних заяв щодо випуску/ перевипуску/ заміни Картки, Клієнт здійснює оплату Послуг Банку з випуску нової Картки згідно з Тарифами по Карткових Рахунках.
- 4.11.3.11. Встановлювати Ліміти активності за Операціями з користуванням Картки та змінювати їх в порядку та на умовах, передбачених цими Умовами.
- 4.11.3.12. При перевипуску на новий термін або при заміні Картки, змінити тип Картки відповідно до поточної продуктової пропозиції Банку.

- 4.11.3.13. Відмовити у відшкодуванні коштів по Письмовій або Усній претензії Клієнта за Спірними Операціями з Карткою в разі, якщо: Операція була здійснена з використанням ПІН-коду; Банком прийняте рішення про відповідність підпису на документах, що підтверджують Операцію із Карткою, підпису Клієнта чи Довіреної особи, наявного у Договорі чи на Картці; якщо Клієнтом/Держателем було отримане IMS/SMS-повідомлення про Операцію, яку він не здійснював, але протягом 1 (однієї) доби з моменту отримання повідомлення не було здійснено дій щодо блокування Картки за телефонами Контакт-центру Банку; в інших випадках, передбачених правилами Платіжних систем, цими Умовами та Законодавством.
- 4.11.3.14. Відмовитись від відповідного Договору та закрити Картковий Рахунок у разі відсутності операцій за Картковим Рахунком протягом 3 (трьох) років підряд (крім Операцій, ініційованих Банком), якщо на ньому відсутній залишок грошових коштів, крім випадків наявності заборгованості за Картковим Рахунком. При цьому дія всіх Карток припиняється з моменту закриття Карткового Рахунку. За наявності залишку коштів на Картковому Рахунку, вони перераховуються на рахунок з обліку заборгованості Банку за недіючими рахунками та за вимогою передаються Клієнту у порядку, визначеному Законодавством.
- 4.11.3.15. Закрити Картковий Рахунок у разі, якщо Клієнт має місце проживання/місце реєстрації на території ВЕЗ «Крим» та відсутні операції за Картковим Рахунком протягом 6 (шести) місяців підряд (крім Операцій, ініційованих Банком) та відсутній залишок грошових коштів. При цьому дія всіх Карток припиняється з моменту закриття Карткового Рахунку.
- 4.11.3.16. Отримувати від Клієнта підтвердження залишків коштів на Рахунку/ах Клієнта станом на 1 січня поточного року (надалі – Підтвердження Клієнта). Сторони укладенням цього Договору домовились, що при неотриманні Банком Підтвердження Клієнта протягом січня місяця поточного року, відповідний залишок коштів, інформація про який була надана Клієнту Банком, вважається підтвердженням Клієнтом.
- 4.11.3.17. Змінювати процентну ставку, згідно з якою нараховуються проценти за користування коштами на Картковому Рахунку та/або Прибутковому Рахунку, що зазначена в Тарифах по Карткових Рахунках. Зміна процентної ставки за Картковим Рахунком та/або Прибутковим Рахунком, зазначеної в Тарифах по Карткових Рахунках, не потребує внесення змін до Договору. Банк повідомляє Клієнта про зміну процентної ставки за Картковим Рахунком та/або Прибутковим Рахунком шляхом розміщення відповідних повідомлень про зміну умов Договору на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку, на Сайті Банку або у щомісячних Виписках за Рахунком. При цьому нова процентна ставка вступає в силу з дати, зазначеної у відповідному повідомленні Банку, але не раніше наступного робочого дня з моменту розміщення Банком такого повідомлення хоча б одним із зазначених у цьому пункті способів. При цьому Клієнт бере на себе зобов'язання ознайомлюватись з повідомленнями Банку про зміну процентної ставки за Картковим Рахунком та/або Прибутковим рахунком, які розміщені на Сайті Банку та/або інформаційних стендах в операційному та/або касовому залах Банку.
- 4.11.3.18. Відмовити Клієнту/Довіреній особі в проведенні Операцій у випадку перевищення сум ліміту відновлювальної Кредитної лінії на Картковому Рахунку Клієнта/Ліміту Овердрафту, або якщо документи/Операція не відповідають вимогам Законодавства.
- 4.11.3.19. Зупинити виконання фінансових/платіжних операцій з використанням Картки з метою виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму.
- 4.11.3.20. На час встановлення правомірності переказу зупинити зарахування коштів на Картковий Рахунок Клієнта у разі надходження від банку-ініціатора повідомлення про неналежний переказ коштів.
- 4.11.4. Банк зобов'язується:**
- 4.11.4.1. Забезпечити здійснення розрахунків за Операціями з використанням Картки в межах Витратного ліміту впродовж терміну дії Картки відповідно до умов Договору та цих Умов, з урахуванням обмежень, що встановлені Клієнтом та/або Банком або умовами відповідної Платіжної системи та вимогами Законодавства.
- 4.11.4.2. Надати можливість Клієнту ознайомитись з Тарифами та цими Умовами.
- 4.11.4.3. Надавати Клієнту Виписку про стан Карткового Рахунку в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.11.4.4. Приймати та своєчасно зараховувати на Картковий Рахунок грошові кошти, що надійшли Клієнту, відповідно до режиму Рахунку, передбаченого Законодавством, та цих Умов.
- 4.11.4.5. Прийняти повідомлення згідно з п. 4.14.1. розділу II Умов від Держателя про Втрату Картки та, після ідентифікації та Аутентифікації Держателя, заблокувати Картку шляхом внесення її до Стоп-списку з моменту отримання такого повідомлення від Держателя, а також вжити всі необхідні заходи за усним повідомленням для мінімізації збитків Клієнта. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Держателя в Контакт-Центрі. Після ідентифікації та Аутентифікації Держателя, прийняти його повідомлення про усунення причини блокування Картки, розблокувати Картку шляхом виключення її із Стоп-списку протягом 1 (однієї) години з моменту отримання такого повідомлення від Держателя, а також вжити всі необхідні заходи за усним повідомленням для мінімізації збитків Клієнта.
- 4.11.4.6. На умовах, передбачених цими Умовами та/або Внутрішніми правилами Банку, проводити розслідування по Спірних Операціях, вчасно (у строки/терміни, передбачені цими Умовами) опротестованих Клієнтом, а після закінчення розслідування - письмово повідомити Клієнта про його результати.
- 4.11.4.7. Надати Держателю перевипущену на новий строк Картку у разі надання Держателем в Банк заяви щодо перевипуску Картки на новий строк встановленої Банком форми.
- 4.11.4.8. Здійснювати нарахування процентів на залишок коштів на Картковому Рахунку згідно Тарифів по Карткових Рахунках, що діяли на момент нарахування, та зараховувати їх на Картковий Рахунок Клієнта, в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.11.4.9. Видати Клієнту Картку, в разі, якщо її видача передбачена умовами укладеного з Клієнтом Договору та цими Умовами.
- 4.11.4.10. Інформувати Клієнта про зміни у Тарифах шляхом розміщення відповідних повідомлень на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку, та/або на Сайті Банку, не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати внесення відповідних змін. У разі, якщо Банк ініціює зміну Умов, які поліпшують умови обслуговування Клієнта (а саме: розширює спектр Послуг Банку, що можуть бути надані Клієнту та/або зменшує Тарифи), то в такому випадку такі зміни набирають чинності з дати розміщення відповідної інформації на Сайті Банку.
- 4.11.4.11. Забезпечити здійснення розрахунків за Операціями, ініційованих Довіреною особою-Держателем Додаткової Картки з використанням такої Додаткової Картки за рахунок власних коштів Клієнта, що обліковуються на Рахунку та за рахунок Кредиту в межах Вільного залишку ліміту Кредитної лінії/Ліміту Овердрафту впродовж строку дії, зазначеного на ній (Додатковій Картці), відповідно до умов Договору, яким встановлені (визначені) умови користування Кредитною лінією/Овердрафтом з урахуванням обмежень, встановлених безпосередньо Клієнтом, Банком, Національним банком України та/або Платіжними системами.
- 4.11.5. Довірена особа - Держатель Додаткової картки має право:**
- 4.11.5.1. Клієнт надає Довіреній особі - Держателю Додаткової Картки право від імені та за рахунок Клієнта за допомогою Додаткової Картки здійснювати Операції та розпоряджатися коштами Клієнта на Рахунку, в тому числі кредитними коштами

в межах встановленого Вільного залишку ліміту Кредитної лінії/Ліміту Овердрафту (за умов дотримання вимог чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів України, та Договору щодо банківського обслуговування/Договору/Умов). За допомогою Додаткової Картки Держатель Додаткової Картки право від імені та за рахунок Клієнта отримувати готівку в касах та банкоматах банків і здійснювати оплату товарів та/або послуг у підприємствах торгівлі та сервісу.

- 4.11.5.2. Для отримання роз'яснень щодо списаних та заблокованих сум коштів за Операціями, ініційованих з використанням Додаткової Картки, консультацій з питань надання послуг Банку, у разі виникнення нештатних ситуацій при використанні Додаткової Картки, а також з інших питань, пов'язаних з обслуговуванням та/або використанням Додаткової Картки, зв'язатися з Банком за телефонами Контакт-центру 5595 (тарифікація дзвінка згідно умов мобільного оператора), +38 044 354 15 15.
- 4.11.5.3. Звертатись до Банку із заявами щодо блокування, та розблокування Додаткової картки, якщо блокування такої Додаткової картки здійснювалося Довіреною особою - Держателем Додаткової Картки. Якщо блокування Додаткової Картки здійснювалось Клієнтом, то Довірена особа – Держатель такої заблокованої Додаткової Картки не має права ініціювати розблокування такої Додаткової Картки.
- 4.11.6. Довірена особа - Держатель Додаткової картки зобов'язується:**
  - 4.11.6.1. Використовувати Додаткову Картку в порядку та на умовах, визначених Договором/Умовами/Тарифами, з дотриманням вимог чинного законодавства України.
  - 4.11.6.2. У письмовій формі інформувати Банк про будь-які зміни відомостей/документів, які були надані Банку Довіреною особою - Держателем Додаткової Картки при заповненні Заяви на випуск Додаткової Картки, протягом 5 (п'яти) робочих днів після настання таких змін.
  - 4.11.6.3. Надійно зберігати Додаткову картку, не розголошувати ПІН-код, пароль, що міститься на Скретч-карці для отримання ПІН-коду, CVV2-код, інші реквізити Додаткової картки та інші засоби, які дають змогу користуватися Додатковою Карткою, а також не передавати її в користування третім особам.
  - 4.11.6.4. При втраті Додаткової Картки Довірена особа-Держатель Додаткової Картки повинна дотримуватись Умов, зокрема: негайно повідомити про це Банк за телефонами Контакт-центру Банку: 5595 (тарифікація дзвінка згідно умов мобільного оператора), +38 044 354 15 15, повідомити оператору Контакт-центру свої персональні дані і Кодове слово, отримати від оператора Контакт-центру реєстраційний номер повідомлення та протягом 5 (п'яти) робочих днів звернутись до Банку з відповідною письмовою заявою.
  - 4.11.6.5. Повернути Додаткову картку Клієнту на його першу вимогу.
  - 4.11.6.6. При отриманні інформації про несанкціоноване списання грошових коштів з Додаткової картки (у тому числі за допомогою IMS/SMS-повідомлення від Банку) негайно повідомити про це Банку за телефонами Контакт-Центру.

#### **4.12. Правила користування Карткою**

- 4.12.1. Держатель зобов'язаний використовувати Картку відповідно до вимог Законодавства, цих Умов та Договору.
- 4.12.2. Картка використовується Держателями на території України та за її межами для здійснення Операцій, передбачених Законодавством, цими Умовами, Договором, відповідно до режиму Рахунку.
- 4.12.3. Картка випускається на фіксований строк. На випущених Банком Картках дата закінчення терміну дії Картки зазначена у відповідному полі на лицьовій стороні Картки у форматі ММ/РР (ММ – дві цифри порядкового номера місяця, РР – дві останні цифри року). Картка залишається дійсною до закінчення останнього календарного дня місяця та року, зазначеного на лицьовій стороні Картки.
- 4.12.4. При отриманні Картки Держатель повинен впевнитись в цілісності Скретч-карти для отримання ПІН-коду, в присутності уповноваженого співробітника Банку кульковою ручкою поставити особистий підпис на зворотній стороні Картки на смузї для підпису, а також поставити підпис на розписці про отримання Картки та Скретч-карти для отримання ПІН- коду.
- 4.12.5. Держатель зобов'язаний надійно зберігати Картку, ПІН-код, CVV2, інші реквізити Картки та інші засоби, які дають змогу користуватися Карткою.
- 4.12.6. ПІН-код є індивідуальним для кожної Картки. З моменту одержання Скретч-карти для отримання ПІН-коду Держатель несе відповідальність за дотримання всіх зобов'язань, що пов'язані з його використанням та використанням Картки. Забороняється називати ПІН-код третім особам та записувати його на Картці або на будь-чому, що зберігається разом з Карткою. ПІН-код необхідно запам'ятати, а SMS-повідомлення із ПІН-кодом необхідно знищити. В разі втрати ПІН-коду та необхідності його заміни, Картка перевипускається за встановлену Тарифами по Карткових Рахунках плату.
- 4.12.7. Користуватися Карткою має право лише її Держатель. Забороняється передавати Картку третім особам, за винятком працівників Торговця для належного оформлення ними Операції з використанням Картки. Держателю не слід випускати Картку з поля зору під час здійснення Операції з використанням Картки. Проведення Операції з використанням Картки через Платіжний термінал Торговця або у касах Банку чи інших банків має здійснюватись в присутності Держателя.
- 4.12.8. Картка повинна зберігатися окремо від пристроїв та предметів, дія яких може призвести до розмагнічення магнітної полоси Картки (джерел електромагнітного випромінювання: мобільних телефонів, телевізорів, моніторів тощо та магнітів).
- 4.12.9. Держатель має право називати номер Картки виключно особам, що оформлюють Операцію з використанням Картки, та працівникам Контакт-центру Банку при зверненні з питань проведення Операцій за Рахунком та для повідомлення про Втрату Картки.

#### **4.13. Використання Картки Держателем**

- 4.13.1. Держатель Картки може отримати готівку у відділеннях Банку, інших банках та/або за допомогою Банкоматів, на панелі яких розміщений логотип Платіжної системи, зазначеної на Картці.
- 4.13.2. Підставою для здійснення Операції з видачі готівки з використанням Картки через Банкомат є введення ПІН-коду. У випадку триразового невірного введення ПІН-коду (в тому разі, якщо три спроби відбувались поспіль), Картка блокується для проведення Операцій. Розблокування Картки здійснюється Банком після звернення Держателя до Банку по телефону Контакт-центру Банку та успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22. розділу II Умов.
- 4.13.3. У Банкоматах може бути встановлено обмеження часу для того, щоб забрати готівкові кошти та Картку після їх видачі банкоматом (наприклад, 20 секунд). Після закінчення цього строку Картка та/або готівкові кошти можуть бути затримані Банкоматом. У випадку, якщо Клієнту стало відомо, що затримані готівкові кошти були списані з Рахунку, Клієнту необхідно звернутися до Банку або до Контакт-Центру з метою оформлення Усної претензії.
- 4.13.4. З питань повернення Картки, вилученої Банкоматом, Держатель повинен звернутись до Банку з відповідною письмовою заявою. Банк повертає Картку Держателю або випускає іншу.
- 4.13.5. **Умови оплати товарів та/або послуг з використанням Картки (крім Операцій, що здійснюються в мережі Інтернет):**

- 4.13.5.1. Введення Держателем ПІН-коду не вимагається, якщо інше не передбачене правилами відповідної Платіжної системи та/або типом Картки. Обов'язкове введення ПІН-коду вимагається за картками з чіпом, Картками Maestro Платіжної системи MasterCard Worldwide, Миттєвими Картками.
- 4.13.5.2. Якщо Держатель ввів ПІН-код при здійсненні Операції, то підписання Квитанції Платіжного терміналу не вимагається, якщо інше не передбачене правилами відповідної Платіжної системи.
- 4.13.5.3. Під час використання Картки, Держатель зобов'язаний до того, як підписати Сліп або Квитанцію Платіжного терміналу, перевірити правильність вказаної у ньому суми, валюти та дати здійснення відповідної Операції. Підписанням Сліпу або Квитанції Платіжного терміналу, Держатель визнає правильність зазначеної у ньому суми та надає вказівку Банку на списання коштів з Рахунку. Держатель повинен отримати одну копію належним чином оформленої Квитанції Платіжного терміналу або Сліпу та зберігати його впродовж трьох років.
- 4.13.5.4. Клієнт може використовувати Картки Contactless (PayPass) для переказу коштів з Картового Рахунку, в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців, які використовують Платіжні терміналу, що підтримують технологію Contactless (PayPass).
- 4.13.5.5. Підтвердженням згоди Клієнта на здійснення переказу коштів з Картового Рахунку за допомогою Картки Contactless (PayPass) (в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців) є введення Клієнтом ПІН-коду або дії Клієнта з підключення Картки Contactless (PayPass) до Платіжного терміналу, що підтримує технологію Contactless (PayPass) (піднесення Клієнтом Картки Contactless (PayPass) до Платіжного терміналу, що підтримує технологію Contactless (PayPass)).
- 4.13.5.6. Підписанням Договору Клієнт підтверджує та надає згоду на те, що здійснення Клієнтом операції з переказу коштів з Картового Рахунку за допомогою Картки Contactless (PayPass) (в т.ч. з метою оплати товарів, послуг у Торговців) в сумі до 100 грн. (включно) не потребує введення Клієнтом ПІН-коду.
- 4.13.5.7. Працівники Торговця, що приймають Картки для оплати товарів та/або послуг, мають право вимагати від Держателя Картки пред'явлення документу, що посвідчує особу Держателя з метою ідентифікації його як законного Держателя Картки.
- 4.13.5.8. Якщо оплачений Карткою товар повернуто та/або послугу не надано в повному обсязі, Держатель самостійно повинен звернутись до Торговця, в якого було придбано товар та/або послуга. Працівник Торговця випишує кредитовий Чек/Сліп (Credit Voucher) на суму повернутого товару/ненаданої в повному обсязі послуги. Банк зараховує на Рахунок відповідну суму коштів згідно із кредитовим Чеком/Сліпом.
- 4.13.5.9. При надходженні коштів по кредитовому Чеку/Сліпу (Credit Voucher) для зарахування на Картковий Рахунок, Банк має право затримати зарахування таких коштів на Картковий Рахунок (або обмежити відповідну суму коштів для користування) на строк до 30 (тридцяти) днів, якщо по Картовому Рахунку не було відображено операцію оплати даному Торговцю за останні 180 (сто вісімдесят) днів або до з'ясування обставин правомірності надходження коштів. Після спливу 30 (тридцяти) днів, Банк зараховує кошти на Картковий Рахунок або повертає кошти Торговцю.
- 4.13.6.** В разі виникнення будь-яких нештатних ситуацій при здійсненні Держателем Операцій з використанням Картки, що призвели до не завершення таких Операцій, Держатель звертається до Контакт-центру Банку для отримання роз'яснень щодо подальших дій Держателя в залежності від типу нештатної ситуації.
- 4.13.7. Проведення Операцій з використанням Картки по оплаті товарів та/або послуг в мережі Інтернет.**
- 4.13.7.1. Якщо тип Картки передбачає можливість проведення Операцій з використанням Картки по оплаті товарів та/або послуг в мережі Інтернет, Держатель Картки може здійснити:
- 4.13.7.1.1. Операцію, яка передбачає проведення Авторизації та оформлення Квитанції Платіжного терміналу без фізичної присутності Держателя або його Картки на будь-якій стадії розрахунків (здійснення оплати за товари та/або послуги, підписки на будь-які платні розсилки, тощо).
- 4.13.7.1.2. Операції, які передбачають проведення Авторизації без фізичної присутності Держателя та наступне оформлення Квитанції Платіжного терміналу у присутності Держателя, а саме: замовлення послуг та/або товарів (квитків, готельних послуг, прокату автомобілів, тощо).
- 4.13.7.2. Операції в мережі Інтернет, які не потребують фізичної присутності Держателя та наявності Картки на будь-якій стадії розрахунків, можуть здійснюватись за допомогою Картки VISA Virtual, що випускається на умовах, передбачених п.4.9.4. розділу II Умов.
- 4.13.7.3. Держатель Картки повинен дотримуватись наступних заходів безпеки при здійсненні Операцій з використанням Картки в мережі Інтернет:
- бути уважним при введенні реквізитів Картки та в жодному разі не вводити свій ПІН-код, навіть якщо виникає відповідний запит щодо його введення;
  - перед здійсненням оплати пересвідчитись, що використовується безпечне з'єднання (адреса повинна починатись з <https://> або в рядку стану браузера повинен бути присутнім знак у вигляді закритого замка);
  - не вказувати реквізити Картки в запитах Інтернет-магазинів для так званої «перевірки» клієнтів («вікова» перевірка, перевірка платоспроможності, тощо);
  - роздруковувати підтвердження здійснених замовлень від Інтернет-магазинів, а також їх контактну інформацію (телефон, web-адреса Інтернет-магазину, повідомлення електронної пошти). Зберігати таку інформацію протягом 3 (трьох) років від дати здійснення відповідної Операції з використанням реквізитів Картки.
- 4.13.7.4. В разі виникнення будь-яких нештатних ситуацій при проведенні Операції в мережі Інтернет, Клієнт/Держатель звертається до Контакт-центру для роз'яснень щодо подальших дій Клієнта/Держателя в залежності від типу нештатної ситуації.
- 4.13.7.5. Клієнт/Держатель може ініціювати тимчасове відключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 для проведення Операції в мережі Інтернет одним з наступних способів:
- шляхом звернення до Контакт-центру з відповідною заявою (за умови успішного проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі/Аутентифікації). Після проведення відповідної операції в мережі Інтернет Клієнт/Держатель зобов'язаний звернутись до Контакт-центру з метою підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2;
  - або
  - шляхом здійснення відповідних дій у Системі. Після здійснення тимчасового відключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 з використанням Системи та проведення бажаної Операції в мережі Інтернет, Клієнт/Держатель зобов'язаний знову підключити захист Картки за допомогою CVV2, CVC2 з використанням Системи. В разі, якщо Клієнт/Держатель не виконав підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 самостійно, підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 буде відновлено Системою в автоматичному режимі через п'ять календарних днів, що обраховуються з дня тимчасового відключення Клієнтом/Держателем захисту Картки.

В разі не звернення Клієнта/Держателя до Банку по телефону Контакт-центру, зокрема, для підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2, або нездійснення підключення захисту Картки за допомогою CVV2, CVC2 з використанням Системи, Банк

не несе відповідальність за можливі збитки, пов'язані з проведенням Операцій з використанням Картки та не приймає до розгляду Письмових претензій про розгляд Спірних Операцій, що були здійснені із відключеним захистом Картки за допомогою CVV2, CVC2.

#### **4.13.8. Здійснення розрахунків Карткою в мережі Інтернет з використанням сервісу «3D Secure»:**

- 4.13.8.1. Обов'язковою умовою використання сервісу «3D Secure» є підключення Картки до послуги «SMS-інформування» та підтримання сервісу «3D Secure» сайтами, на яких Клієнт здійснює Операції з купівлі товарів/послуг. Держатель Картки має право ініціювати підключення до сервісу «3D Secure» через Контакт-центр або відділення Банку шляхом підключення послуги «SMS-інформування».
- 4.13.8.2. При здійсненні Держателем Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет на сайтах, що підтримують технологію «3D Secure» (такі сайти обов'язково повинні мати логотип Verified by Visa та MasterCard Secure Code), Банк з метою підвищення безпеки проведення кожної Операції проводить ідентифікацію Держателя Картки з використанням сервісу «3D Secure». Банк автоматично направляє одноразовий пароль в sms-повідомленні на номер засобу мобільного зв'язку, що був зазначений Клієнтом/Держателем у відповідній Заяві-договорі або інших відповідних заявах встановленої Банком форми або повідомлені Контакт-центру після проходження процедури ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації та внесені до баз даних Банку (програмного забезпечення Банку).
- 4.13.8.3. Для підтвердження Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет Держатель вводить на сайті (що підтримує сервіс «3D Secure») надісланий Банком одноразовий пароль.
- 4.13.8.4. У разі неввірного введення одноразового паролю під час проведення однієї Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет 3 (три) рази поспіль, Банк відмовляє Держателю Картки у проведенні такої Операції. Використання Держателем одноразового паролю пріврівнюється до власноручного підпису Держателя Картки, що дає згоду на проведення такої Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет.
- 4.13.8.5. У випадку, якщо Інтернет-сайт, на якому Держатель Картки здійснює Операцію з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет, не підтримує сервіс «3D Secure», така Операція здійснюється без використання сервісу «3D Secure» (лише з введенням інформації, що зазначена на картці: номер картки, строк дії та CVV2 або CVC2).
- 4.13.8.6. Банк не несе відповідальності за можливі збитки, що можуть бути понесені Клієнтом внаслідок проведення кожної Спірної Операції, яка заявлена Клієнтом як шахрайська, а також не приймає до розгляду Письмові претензії Клієнта про розгляд Спірних Операцій, які заявлені Клієнтом як шахрайські, в наступних випадках:
  - коли така Спірна Операція, яка заявлена Клієнтом як шахрайська, була проведена Клієнтом/Держателем без використання сервісу «3D Secure» на сайтах, що підтримують технологію «3D Secure» (в т.ч. у випадку, якщо Клієнт/Держатель не підключився до сервісу «3D Secure» шляхом підключення до послуги «SMS-інформування» або ініціював відключення від сервісу «3D Secure» шляхом відключення від послуги «SMS-інформування»);
  - у разі підтвердження на сайті (що підтримує технологію «3D Secure») Клієнтом/Держателем Спірної Операції з купівлі товарів/послуг в мережі Інтернет одноразовим паролем, що був надісланий Банком.

#### **4.13.9. Правила користування сервісом LoungeKey:**

- 4.13.9.1. Сервіс «LoungeKey» надається міжнародними платіжними системами Visa International та MasterCard Worldwide держателям діючих карток Visa Platinum, Visa Infinite, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite, емітованих Банком, шляхом надання права доступу в лаунж-зали (зали підвищеної комфортності) в міжнародних аеропортах — учасниках програми компанії LoungeKey.
- 4.13.9.2. Оплата вартості відвідування лаунж-зали LoungeKey здійснюється безпосередньо Клієнтами-держателями карток Visa Platinum, Visa Infinite, MasterCard Platinum та MasterCard World Elite. Фактом відвідування лаунж-зали LoungeKey вважається пред'явлення Клієнтом платіжної карти Visa Platinum, Visa Infinite, MasterCard Platinum та MasterCard World Elite адміністрації лаунж-зали LoungeKey міжнародного аеропорту при вході до лаунж-зали. Розрахунки за користування сервісом LoungeKey здійснюються у відповідності до п.4.4. цих Умов.
- 4.13.9.3. Плата за відвідування лаунж-зали згідно з тарифами компанії LoungeKey за 1 відвідування 1 особи (Клієнта або супроводжуючого його гостя) складає: по картках міжнародної платіжної системи Visa International – 27 доларів США; по картках міжнародної платіжної системи MasterCard Worldwide - 30 доларів США. У разі зміни тарифу компанією LoungeKey, Банк негайно повідомляє Клієнтів шляхом розміщення інформації на Сайті Банку.
- 4.13.9.4. Клієнт та супроводжуючі його гості повинні дотримуватись Правил відвідування лаунж-зали в міжнародному аеропорті-учаснику програми LoungeKey, які розміщені для ознайомлення на Сайті Банку.
- 4.13.9.5. Банк не несе відповідальності за послуги компанії LoungeKey.

#### **4.13.10. Умови та правила під час користування Клієнтами Пакетами Преміальних Послуг Mastercard в Аеропортах (по тексту Умов – «послуги в Аеропортах»).**

- 4.13.10.1. Право користуватися послугами в Аеропортах надається виключно Клієнтам, які є держателями карт Mastercard Platinum PayPass, Mastercard World Elite PayPass та відповідають критеріям зазначеним в п.п. 4.13.10.3 та 4.13.10.6. розділу II цих Умов. Послуги в Аеропортах надаються Постачальниками Послуг. Клієнт відповідає за забезпечення того, щоб інші особи не користувалися послугами Аеропортах.
- 4.13.10.2. Клієнти-держателі карток Mastercard Platinum PayPass мають право користуватися такими послугами в Аеропортах, що надаються для пасажирів:
  - доступ до комфортних залів очікування для пасажирів міжнародних рейсів в аеропорту Бориспіль – лаунж-зони Mastercard в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що відлітають);
  - доступ до сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги для пасажирів, що відлітають з аеропорту Бориспіль – окрема привілейована зона позачергового проходження всіх формальностей в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що відлітають), яку держателі карток, що відповідають встановленим критеріям зазначеним в п.4.13.10.3. розділу II цих Умов, можуть використовувати для проходження контролю на авіаційну безпеку та митного контролю без черги.Безкоштовний доступ до лаунж-зони надається протягом 3 (трьох) годин. Якщо у Клієнта є необхідність перебувати в лаунж-зоні довше, Постачальник Послуг має право стягнути з Клієнта плату за додатковий час. Кількість візитів протягом календарного дня обмежується 1 візитом.  
Під час перебування в лаунж-зоні дітей віком до 4 років, вони можуть перебувати разом з Клієнтом безкоштовно. Постачальник Послуг має право стягнути з Клієнта плату за перебування дітей віком старших 4 років.
- 4.13.10.3. Щоб скористатися послугами в Аеропортах згідно з переліком, зазначеним в п.4.13.10.2. розділу II цих Умов, Клієнт повинен відповідати таким критеріям:
  - бути держателем платіжної картки Mastercard Platinum PayPass;
  - сума транзакцій з оплати за товари та послуги за останні 30+5 календарних днів повинна становити не менше 3000 гривень (цей критерій не поширюється на картки емітовані менше ніж за 30 календарних днів до звернення Клієнта за одержанням преміальних послуг та Mastercard Corporate).

- 4.13.10.4. Щоб скористатися послугами в Аеропортах згідно з переліком, зазначеним в п.4.13.10.2. розділу II цих Умов, Клієнт повинен виконати таку процедуру:
- для доступу до комфортних залів очікування:
    - пред'явити Постачальнику Послуг свою картку Mastercard Platinum PayPass та посадковий талон, при цьому імена, зазначені на картці та на посадковому талоні, повинні співпадати;
    - ввести ПІН-код своєї картки в POS-термінал (сума в розмірі 1.00 гривня буде тимчасово заблокована на рахунку Клієнта на кілька днів та в подальшому буде автоматично розблокована);
    - відповідати критеріям, зазначеним в п.4.13.10.3. розділу II цих Умов.
  - для доступу до сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги Клієнт повинен виконувати таку ж процедуру як і для доступу до комфортних залів очікування, з тією різницею, що доступ повністю автоматизований і процес перевірки вручну відсутній.
- 4.13.10.5. Клієнти-держателі карток Mastercard World Elite PayPass мають право користуватися такими послугами в Аеропортах для пасажирів:
- доступ до комфортних залів очікування для пасажирів міжнародних рейсів в аеропорту Бориспіль – лаунж-зони Mastercard в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що відлітають);
  - доступ до комфортних залів очікування для пасажирів внутрішніх рейсів в аеропорту Бориспіль - лаунж-зони Mastercard в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів внутрішніх рейсів, що відлітають);
  - доступ до сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги для пасажирів, що відлітають з аеропорту Бориспіль – окрема привілейована зона позачергового проходження всіх формальностей в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що відлітають), яку держателі карток Mastercard World Elite PayPass, можуть використовувати для проходження контролю на авіаційну безпеку та митного контролю без черги;
  - доступ до сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги для пасажирів, що прибувають до аеропорту Бориспіль – окрема привілейована зона позачергового проходження всіх формальностей в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що прибувають), яку держателі карток Mastercard World Elite PayPass, можуть використовувати для проходження контролю на авіаційну безпеку та митного контролю без черги;
  - доступ до сервісу прискореної реєстрації пасажира та багажу – окрема стійка в Терміналі D аеропорту Бориспіль (для пасажирів міжнародних рейсів, що відлітають), яку держателі карток Mastercard World Elite PayPass, можуть використовувати для швидкої реєстрації пасажира на рейс та/або реєстрації багажу;
  - доступ до комфортних залів очікування в аеропорту Київ, Жуляни - лаунж-зони Mastercard в Терміналі А аеропорту Київ.
- Безкоштовний доступ до лаунж-зони надається протягом 3 (трьох) годин. Якщо у Клієнта є необхідність перебувати в лаунж-зоні довше, Постачальник Послуг має право стягнути з Клієнта плату за додатковий час. Кількість візитів протягом календарного дня обмежується 1 візитом.
- Під час перебування Клієнта в лаунж-зоні для пасажирів міжнародних рейсів в аеропорту, діти віком до 4 років можуть перебувати разом з Клієнтом безкоштовно. Також Клієнт має право на перебування разом з ним безкоштовно однієї дитини віком до 16 років, за умови пред'явлення Клієнтом Постачальнику Послуг документів, що підтверджують вік дитини та права Клієнта як її батька/матері.
- Під час перебування в лаунж-зоні в аеропорту Київ, Жуляни, діти віком до 1 року можуть перебувати разом з Клієнтом безкоштовно.
- 4.13.10.6. Щоб скористатися послугами в Аеропортах згідно з переліком, зазначеним в п.4.13.10.5. розділу II цих Умов, Клієнт повинен відповідати таким критеріям:
- бути держателем платіжної картки Mastercard World Elite PayPass;
  - сума транзакцій з оплати за товари та послуги за останні 30+5 календарних днів повинна становити не менше 3000 гривень (цей критерій не поширюється на картки емітовані менше ніж за 30 календарних днів до звернення Клієнта за одержанням преміальних послуг та Mastercard Corporate).
- 4.13.10.7. Щоб скористатися послугами в Аеропортах згідно з переліком, зазначеним в п.4.13.10.5. розділу II цих Умов Клієнт повинен виконати таку процедуру:
- для доступу до комфортних залів очікування, та сервісу прискореної реєстрації пасажира та багажу:
    - пред'явити Постачальнику Послуг свою картку Mastercard World Elite PayPass та посадковий талон, при цьому імена, зазначені на картці та на посадковому талоні, повинні співпадати;
    - ввести ПІН-код своєї картки в POS-термінал (сума в розмірі 1.00 гривня буде тимчасово заблокована на рахунку Клієнта на кілька днів та в подальшому буде автоматично розблокована);
    - відповідати критеріям, зазначеним в п.4.13.10.6. розділу II цих Умов:
  - для доступу до сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги, Клієнт повинен виконувати таку ж процедуру як і для доступу до комфортних залів очікування, з тією різницею, що доступ повністю автоматизований і процес перевірки вручну відсутній.
- 4.13.10.8. Клієнт погоджується, що Постачальник Послуг має право час від часу вносити зміни та/або доповнення до своїх правил доступу на свій розсуд та підтверджує, що Mastercard не зобов'язана повідомляти Клієнта про такі зміни. Такі зміни та/або доповнення будуть оприлюднюватися Постачальником Послуг в місці надання відповідних Пакетів Преміальних Послуг Mastercard в Аеропортах та/або внесенням змін в п.4.13.10 розділу II цих Умов.
- 4.13.10.9 Відповідність критерію по сумі транзакцій зазначеній в п.п. 4.13.10.3. та 4.13.10.6. розділу II цих Умов буде перевірена автоматично на місці з урахуванням транзакцій Клієнта з оплати за товари та послуги за останні 30+5 календарних днів, що передують зверненню Клієнта за одержанням відповідних послуг в аеропорту, не враховуються в розрахунку суми транзакцій.
- 4.13.10.10. Транзакції, що не враховуються в розрахунку при визначенні суми транзакцій з оплати за товари та послуги за останні 30+5 календарних днів згідно умов п.п.4.13.10.3. та 4.13.10.6. розділу II цих Умов:
- транзакції з оплати за товари та послуги за останні 5 календарних днів;
  - зняття готівки через банкомати;
  - перекази з картки на картку;
  - транзакції, за якими на Картку Клієнта повертаються списані кошти (charge back);
  - транзакції з оплати за товари та послуги з використанням чеків;
  - страхові премії;
  - проценти;
  - будь-які комісії;
  - будь-які гральні комісії (в тому числі виплати переможцю); та
  - оплата товарів та послуг готівкою.

- 4.13.10.11. Постачальник Послуг має право відмовити в наданні доступу до преміальних послуг, зазначених в п.п. 4.13.10.2. та 4.13.10.5. розділу II цих Умов, якщо:
- Клієнт ввів неправильний ПІН-код;
  - Картка Клієнта не була зареєстрована для участі в програмі послуги в Аеропортах;
  - імена, зазначені на належній Картці Клієнта та на посадковому талоні Клієнта, не співпадають;
  - Клієнт перевищив кількість дозволених візитів на день;
  - Клієнт не відповідає будь-якому критерію, зазначеному в п.п. 4.13.10.3. та 4.13.10.6. розділу II цих Умов.
- 4.13.10.12. Послуги в Аеропортах надаються Постачальниками Послуг без жодних гарантій будь-якого виду або характеру, прямих або опосередкованих, в тому числі, зокрема, гарантій придатності для продажу або придатності для певної мети, або застосування. Клієнт користується ними на власний ризик та під свою відповідальність.
- 4.13.10.13. Якщо у Клієнта виникло незадоволення, послуги в Аеропортах не відповідають очікуванням або Клієнт має скарги щодо послуг в Аеропортах, він може повідомити про це в Банк, який в свою чергу зв'яжеться з Постачальником Послуг для надання останньому можливість провести розслідування та надати Клієнту відповідь в строк (якщо це практично можливо) 7 (сім) робочих днів. Для сприяння розслідуванню може виникнути необхідність повідомлення Клієнтом свого імені та характеру невдоволення, невідповідності очікуванням або скарги.
- 4.13.10.14. Клієнт підписанням відповідного Договору, згідно умов якого здійснюється обслуговування Карткового Рахунку, Операції за яким здійснюються, в т.ч. з використанням Картки Mastercard, погоджується, що у випадку необхідності відшкодування ним Постачальнику Послуг будь-яких витрат, що виникли у зв'язку із наданням послуг в Аеропортах, такі витрати будуть оплачені Клієнтом Карткою Mastercard Platinum PayPass або Mastercard World Elite PayPass або рахунок за них буде виставлено на картку Клієнта Mastercard Platinum PayPass або Mastercard World Elite PayPass (якщо це можливо), у зв'язку з чим, надає Банку право здійснювати договірне списання грошових коштів з будь-яких Рахунків Клієнта, в т.ч. Карткових Рахунків Клієнта, що відкриті або будуть відкриті в Банку в майбутньому, починаючи з моменту отримання Банком відповідної вимоги щодо оплати/відшкодування вищезазначених витрат (по тексту - Вимога) від Постачальника Послуг та/або Платіжної системи, та/або платіжної організації Платіжної системи та/або процесингової та/або клірингової установи та/або розрахункового банку в сумі, що становить вартість таких витрат. Право договірного списання надане Клієнтом Банку згідно умов цього пункту виникає у Банку кожного разу з моменту отримання Банком Вимоги та діє протягом необмеженого періоду часу.
- 4.13.10.15. Клієнт погоджується з тим, що Mastercard не несе жодної відповідальності за будь-які дії або бездіяльність Постачальника Послуг або відповідальності за відшкодування будь-якої шкоди, завданої Клієнту в результаті будь-яких дій або бездіяльності Постачальника Послуг або користування будь-якими послугами, що надаються Постачальником Послуг, незалежно від того, що передбачені вони в послугах в Аеропортах.
- 4.13.10.16. Клієнт розуміє та погоджується, що для забезпечення можливості надання послуг в Аеропортах у Банку виникає необхідність передавати відомості, що стосуються Клієнта, в межах та за межі країни. В усіх випадках Банк та будь-яка інша залучена третя особа буде діяти з дотриманням чинного законодавства України про недоторканність приватного життя та захист персональних даних при здійсненні обробки таких даних та відомостей. Докладна інформація про порядок обробки персональних даних зазначена в Підрозділі 10 Розділу I цих Умов.  
Для надання Банку можливості такої передачі та обробки відомостей, що стосуються Клієнта, відбувається шляхом підписання відповідного/ої Договору/Заяви-договору, в рамках Договору щодо банківського обслуговування, дана згода є безумовна.  
Банк отримує право здійснювати обробку персональних даних Клієнта, зокрема, але не виключно, збирання та поширення (передачу) номеру PAN картки Клієнта та номеру мобільного телефону Клієнта (що вважається банківською таємницею, конфіденційною інформацією та/або персональними даними, що стосуються Клієнта, згідно із Законом України "Про банки та банківську діяльність" та Законом України "Про захист персональних даних", які стали відомі Банку у зв'язку із наданням Клієнту банківських та/або фінансових послуг) таким особам у таких випадках:
- платіжній організації Платіжної системи з метою обробки таких даних для надання Клієнту послуг, що пропонуються в рамках послуг в Аеропортах;
  - сторонньому розпоряднику персональних даних, залученому платіжною організацією Платіжної системи для обробки таких даних згідно з умовами та правилами Пакетів Преміальних Послуг Mastercard в Аеропортах.
- 4.13.10.17. Для надання Банку можливості сприяння у розслідуванні потенційних скарг щодо послуг, які надаються Постачальником Послуг, Клієнт надає Банку безумовну згоду на умови, встановлені даними Умовами, а також Банк отримує право здійснювати обробку персональних даних Клієнта, зокрема, але не виключно, збирання та поширення (передачу) від імені Клієнта відомостей про відповідну послугу, надану Клієнту Постачальником Послуг, для сприяння у розслідуванні.
- 4.13.10.18. Для припинення своєї участі в програмі послуг в Аеропортах Клієнт повинен направити в Банк свою заяву у письмовій формі за 30 календарних днів до бажаної дати припинення участі.
- 4.13.10.19. Умови та правила описані в п. 4.13.10. розділу II цих Умов заміняють собою всі раніше узгоджені умови надання доступу до комфортних залів очікування (лаунж-зони) для пасажирів міжнародних рейсів та сервісу прискореного проходження всіх формальностей без черги для пасажирів, що відлітають з аеропорту Бориспіль.

#### 4.14. Втрати Картки

- 4.14.1. Про Втрату Картки Держатель повинен негайно повідомити Банк за телефонами Контакт-центру, зазначеними у підрозділі 1 розділу I Умов. Усне повідомлення Держателя по телефону про Втрату Картки сприймається як прийняте повідомлення. При передачі усного повідомлення оператору Контакт-центру Банку про Втрату Картки Держатель повинен пройти процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22. розділу II Умов. Як підтвердження прийому повідомлення, Держатель повинен отримати від оператора Контакт-центру Банку реєстраційний номер повідомлення. Без отримання такого реєстраційного номеру повідомлення претензії Держателя щодо не внесення Картки до Стоп-списку Банком не приймаються. Оператор може відмовити в реєстрації повідомлення Держателя, якщо Держатель не пройшов успішно процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації (не був вірно ідентифікований/аутентифікований) згідно з п. 4.22. розділу II Умов, в тому числі, якщо повідомлені Держателем персональні дані і Кодове слово не співпадають з відомостями, вказаними в Договорі та/або відповідній заяві Держателя.
- 4.14.2. В строк не пізніше 5 (п'яти) банківських днів з моменту здійснення усного повідомлення про Втрату Картки Клієнт повинен звернутись до Банку в порядку, передбаченому п. 4.21.5. розділу II Умов.
- 4.14.3. У разі виявлення Картки, щодо якої до Банку надійшло повідомлення про Втрату Картки, Держатель зобов'язаний негайно повідомити про це Банк за номером телефону Контакт-центру Банку, та виконувати подальші дії згідно з отриманими вказівками Банку.

- 4.14.4. Банк забезпечує цілодобову роботу Контакт-центру, а також згідно з умовами п. 4.14.1. розділу II Умов приймає інформацію від Держателя в разі Втрати Картки та блокує Авторизацію по Картці шляхом внесення Картки до Стоп-списку з моменту отримання такого повідомлення від Держателя, а також вживає всі необхідні заходи для мінімізації збитків Клієнта. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Держателя в Контакт-центрі.
- 4.14.5. Клієнт несе повну відповідальність за всі Операції, здійснені з використанням втраченої Картки, у разі неповідомлення Банку про факт Втрати, внаслідок чого Банк не вніс таку Картку до Стоп-списку, а також за всі Операції, проведені Держателем після розблокування Картки.
- 4.14.6. Держатель не несе відповідальність за Авторизацію, що проведена за Карткою з моменту отримання Банком повідомлення про Втрату Картки від Держателя за телефонами Контакт-центру Банку, вказаними у цих Умовах. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Держателя в Контакт-центрі.
- 4.14.7. У разі Втрати Картки типу Gold та/або Platinum та/або Visa Infinite та/або MasterCard World Elite за межами України, Держатель після виконання дій, передбачених п.4.14.1. Розділу II цих Умов, може звернутися до відповідної Платіжної системи за отриманням послуги екстреної видачі готівки або екстреної заміни Картки за цілодобовими телефонами Глобальної Служби підтримки Платіжних систем в країні перебування, розміщеними на сайтах відповідних Платіжних систем (<http://www.visa.com.ua/ua/uk-ua/personal/benefits/lostyourcard.shtml>) та <http://www.mastercard.com/ua/consumer/emergency-services.html>) та/або на Сайті Банку чи за телефонами Контакт-центру.
- 4.14.7.1. Держатель Картки Gold та/або Platinum та/або Infinite отримує послугу з екстреної видачі готівки або екстреної заміни Картки у порядку та на умовах, передбачених правилами відповідних Платіжних систем.
- 4.14.7.2. За послугою екстреної видачі готівки Держатель може замовити суму в межах залишку на Рахунку або Кредитного ліміту (з урахуванням встановленого персонального Ліміту активності за Карткою – при наявності) без урахування суми комісії за послугу, зазначену в п.4.14.7.4.1. Розділу II цих Умов. Максимальна сума коштів для екстреної видачі готівки через Глобальну Службу підтримки Платіжних систем складає еквівалент суми 2 тисячі доларів США у валюті країни перебування. Готівка видається через пункти Western Union/Money Gram.
- 4.14.7.3. Тимчасова Картка, що випускається Платіжною системою у разі надання послуги екстреної заміни Картки, не містить назви Банку, випускається без ПІН-коду і не може бути використана Держателем для отримання готівки в банкоматах та здійснення будь-яких інших операцій з використанням ПІН-коду. Тимчасова Картка може використовуватись для оплати послуг або отримання готівки в касах банків в межах залишку на Рахунку або Кредитного ліміту без урахування суми комісії за послугу, зазначену в 4.14.7.4.2. Розділу II цих Умов.
- 4.14.7.4. Банк списує з Рахунку в оплату послуг Платіжних систем з екстреної видачі готівки та/або екстреної заміни Картки комісійну винагороду в сумі, передбаченій правилами відповідних Платіжних систем, в момент отримання Банком відповідних документів від Платіжних систем про списання комісії за послугу, у наступному розмірі:
- 4.14.7.4.1. Екстрена видача готівки за Карткою Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite – 175 доларів США, за Карткою MasterCard Gold, MasterCard Debit Gold, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite – 95 доларів США;
- 4.14.7.4.2. Екстрена заміна Картки Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite - 250 доларів США; Екстрена заміна Картки MasterCard Gold, MasterCard Debit Gold, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite: 148 доларів США.
- 4.14.7.4.3. У випадку замовлення, але не отримання Клієнтом відповідної послуги з екстреної видачі готівки та/або екстреної заміни Картки комісійна винагорода, утримана відповідно до п. 4.14.7.4.1. та/або 4.14.7.4.2. Розділу II цих Умов, Клієнту не повертається.

#### 4.15. Використання Картки в країнах підвищеного ризику

- 4.15.1. Банк з метою зниження ризику використання Картки у незаконних (шахрайських) цілях, рекомендує Держателям Карток бути особливо уважними при користуванні Карткою в країнах, що визнані Платіжними системами високо ризиковими. Інформацію щодо переліку країн підвищеного ризику та діючих обмежень на використання Картки Держатель може отримати за телефонами Контакт-центру Банку та на Сайті Банку.

#### 4.16. Встановлення Лімітів активності за Карткою.

- 4.16.1. З метою безпеки проведення розрахунків з використанням Картки Банк має право встановлювати Ліміти активності, які регламентують максимальний розмір Операції та кількість Операцій за певний період часу в залежності від типу Операції та типу Картки. Банк ознайомлює Клієнта з діючими Лімітами активності перед укладанням Договору.
- 4.16.2. Ліміти активності Банк розміщує на Сайті Банку.
- 4.16.3. Про зміну діючих Лімітів активності та/або встановлення нових Лімітів активності Банк повідомляє Клієнта шляхом розміщення змінених та/або нових Лімітів активності на Сайті Банку не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до моменту введення в дію нових Лімітів активності. Користування Клієнтом Карткою після внесення змін до Лімітів активності вважається згодою Клієнта щодо продовження обслуговування Картки за Договором з урахуванням внесених змін.
- 4.16.4. З метою контролю витрат за Карткою Клієнт має право ініціювати встановлення персонального Ліміту активності по Картці (на весь термін дії Картки). Для цього Клієнт повинен звернутись з відповідною усною заявою до Контакт-Центру (після успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22 розділу II Умов), обравши бажаний розмір персонального Ліміту активності із наданого Контакт-Центром переліку.
- 4.16.5. У разі, якщо розмір персонального Ліміту активності, встановлений за ініціативою Клієнта, перевищує розмір Ліміту активності, встановлений Банком, відповідальність за всі наслідки та спричинені збитки, які можуть виникнути внаслідок здійснення Операцій за Картковим Рахунком на суму, що перевищує Ліміт активності, несе Клієнт.
- 4.16.6. Клієнт має право призупинити дію Лімітів активності, встановлених Банком, на відповідний період. Для цього Клієнт повинен звернутись з відповідним запитом до Контакт-центру Банку або здійснити відповідну операцію в Системі<sup>13</sup>. Довірені особи Клієнта не мають права змінювати Ліміти активності за Додатковою Карткою.

#### 4.17. Надання послуги «IMS/SMS-інформування»<sup>14</sup>

- 4.17.1. Банк надає Клієнту послугу «IMS/SMS-інформування» у відповідності до умов Пакету за умови, що у Держателя є засіб мобільного зв'язку, підключений до послуг мобільного зв'язку одного із операторів мобільного зв'язку України, який налаштований на автоматичне підключення до мережі Інтернет та підтримує сервіс IMS/SMS-повідомлень, та/або адресу

<sup>13</sup> Призупинення дії Лімітів активності в Системі можливе один раз на дві доби (наприклад, ліміт в Системі змінено 10.08.15, наступна зміна ліміту буде доступна 12.08.15 з 1 часу 00 хвилин).

<sup>14</sup> Надання послуги шляхом надсилання IMS-повідомлень на Месенджер здійснюється за наявності такої технічної можливості у Банку.



електронної пошти. Клієнт може відмовитись від послуги «SMS-інформування», звернувшись до Контакт-Центру (після успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22 розділу II Умов)<sup>15</sup>.

- 4.17.2.** Клієнт може поновити користування послугою «SMS-інформування», для цього Клієнт має звернутись до Банку з відповідною усною заявою за телефонами Контакт-центру Банку (зазначені у підрозділі 1 розділу I цих Умов) або за телефонами відділень Банку (зазначені на Сайті Банку) після успішного проходження процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22 розділу II Умов<sup>16</sup>.
- 4.17.3.** За наявності у Клієнта декількох Карток, він може підключити послугу «IMS/SMS-інформування» за кожною Картокою.
- 4.17.4.** За надання послуги «IMS/SMS-інформування» Банк отримує (а Клієнт, відповідно, зобов'язується сплачувати) комісійну винагороду згідно з Тарифами по Карткових Рахунках, діючими на момент підключення відповідної послуги (за виключенням випадків, коли здійснюється зміна Пакету на «Зарплатний плюс» - в такому разі комісійна винагорода за послугу «IMS/SMS-інформування» утримується у відповідності до тарифів по Пакету «Зарплатний плюс»).
- 4.17.5.** Послуга «IMS/SMS-інформування» надається Банком після проведення Держателем Операції, що потребує Авторизації, наступним чином:
- якщо засіб мобільного зв'язку Держателя підключений до мережі Інтернет - шляхом надсилання у відповідному Месенджері (на номер засобу мобільного зв'язку Держателя чи Нікнейм Держателя у відповідному Месенджері) IMS-повідомлення про Операцію, що була здійснена;
  - якщо засіб мобільного зв'язку Держателя не підключений до мережі Інтернет або Держатель заблокував отримання IMS-повідомлень у відповідному Месенджері, або Держатель не зареєстрований у жодному Месенджері - шляхом надсилання на номер засобу мобільного зв'язку Держателя SMS-повідомлення та/або на адресу електронної пошти електронного повідомлення про Операцію, що була здійснена.
- Послуга «IMS/SMS-інформування» не надається по видаткових операціях (готівкових та безготівкових) по Карткових Рахунках у сумі від 1,01 грн. до 100,00 грн. (включно), за виключенням випадків, зазначених у п.4.2.4 розділу I Умов та п.4.8.8 розділу II Умов. Перелік Операцій, за якими надається послуга «IMS/SMS-інформування», визначається Банком та може ним змінюватись, про що повідомляється на Сайті Банку.
- 4.17.6.** Клієнт дозволяє Банку надсилати на номер засобу мобільного зв'язку Клієнта чи Нікнейм Клієнта або Держателя у відповідному Месенджері, зазначені у Заяві / Договорі повідомлення про Тарифи по Карткових Рахунках, Банківські продукти та послуги, акції та інші інформаційні повідомлення Банку, а також щодо встановлення/зміни ліміту Кредитної лінії, зміни процентної ставки, про що повідомляється на Сайті Банку.
- 4.17.7.** Надсилання інформації Банком відбувається відкритими каналами зв'язку. Банк не несе відповідальності за розголошення, викривлення та неотримання Держателем інформації про Картку/проведені Операції, що може мати місце при надсиланні інформації на номер засобу мобільного зв'язку чи Нікнейм Клієнта або Держателя у відповідному Месенджері.
- 4.17.8.** Банк не несе відповідальності за передачу інформації, передбаченої послугою «IMS/SMS-інформування», у випадку зазначення в заяві встановленої Банком форми щодо підключення до послуги невірному/недійсному номеру засобу мобільного зв'язку та/або невірному/недійсному Нікнейму Клієнта або Держателя у відповідному Месенджері, та/або адреси електронної пошти при підключенні до послуги «IMS/SMS-інформування» або неповідомлення номеру засобу мобільного зв'язку та Нікнейму Клієнта або Держателя у відповідному Месенджері, та адреси електронної пошти в разі їх зміни або неналежної роботи засобу мобільного зв'язку або оператора мобільного зв'язку/інтернет-провайдера.
- 4.17.9.** Банк не несе відповідальності за несвоєчасну постановку Картки до Стоп-списку, якщо запит Держателя у вигляді IMS/SMS-повідомлення від Держателя про блокування Картки, не було отримано Банком або отримано Банком несвоєчасно з причин, що не залежать від Банку.
- 4.17.10.** У випадку втрати/відключення номеру засобу мобільного зв'язку та/або адреси електронної пошти Клієнт повинен терміново, але не пізніше, ніж через одну добу після виявлення втрати/відключення, письмово повідомити про це Банк шляхом надання до Банку відповідної письмової заяви, або шляхом усного звернення до Банку по телефону Контакт-центру. До отримання Банком письмового або усного повідомлення Держателя про втрату номеру засобу мобільного зв'язку, а також впродовж 1 (однієї) години з моменту прийняття Банком такого повідомлення від Клієнта, Банк не несе відповідальності за можливе отримання інформації про Операції за Картковим Рахунком третіми особами.
- 4.17.11.** Оплата послуги «IMS/SMS-інформування» в розмірі, передбаченому Тарифами по Карткових Рахунках, здійснюється в межах суми Витратного ліміту. У разі відсутності власних коштів Клієнта на Картковому рахунку та/або повного використання Ліміту Овердрафту/ліміту Кредитної лінії Банк припиняє надання послуги. Банк поновлює надання послуги «IMS/SMS-інформування» при надходженні коштів на Картковий Рахунок та/або встановленні/збільшенні Ліміту Овердрафту/ліміту Кредитної лінії.
- 4.17.12.** При закритті Картового Рахунку, Банк припиняє надання Клієнту послуги «IMS/SMS-інформування».

#### **4.18. Надання послуги «платежі на користь операторів мобільного зв'язку»**

- 4.18.1.** Банк надає Держателю послугу поповнення рахунків мобільного зв'язку на зазначений Держателем номер мобільного зв'язку. Поповнення рахунків мобільного зв'язку здійснюється Держателем шляхом проведення Операції з використанням Картки через Банкомат Банку або Контакт-Центр<sup>17</sup> (після проведення Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Держателя відповідно до п.4.22. розділу II Умов), при цьому поповнення відповідного рахунку відбувається миттєво, після проведення Операції.
- 4.18.2.** Держатель може поповнити рахунок мобільного зв'язку на будь-яку суму в межах Витратного ліміту та з урахуванням мінімальної суми поповнення, встановленої Банком, яка зазначається на екрані Банкомату під час здійснення Операції.
- 4.18.3.** Банк не несе відповідальності за неправильне введення Клієнтом номеру засобу мобільного зв'язку при поповненні рахунку мобільного зв'язку через Банкомат.

#### **4.19. Регулярні платежі**

- 4.19.1.** Клієнт може доручити Банку списувати з Картового Рахунку в порядку Договірного списання Регулярні платежі. Клієнт також може доручити Банку здійснювати Регулярні платежі шляхом відокремлення коштів з Картового Рахунку на Прибутковий рахунок.
- 4.19.2.** Доручення Клієнта та детальні умови здійснення Регулярних платежів з Картового Рахунку обумовлюються:
- у заяві-дорученні щодо сплати Регулярних платежів встановленої Банком форми;
  - у відповідній заяві – договорі щодо сплати Регулярних платежів встановленої Банком форми;

<sup>15</sup> При цьому автоматично припиняється надання послуги «IMS-інформування».

<sup>16</sup> При цьому, за наявності підключення засобу мобільного зв'язку до мережі Інтернет та дійсного Нікнейму Клієнта у відповідному Месенджері, автоматично поновлюється надання послуги «IMS-інформування».

<sup>17</sup> Здійснюється за наявності такої технічної можливості у Банку.

- у відповідній усній заяві Клієнта, наданій працівнику відділення Банку або оператору Контакт-центру після успішного проходження Клієнтом процедури Ідентифікації у Контакт-центрі/ Аутентифікації згідно з п. 4.22. розділу II Умов та за умови наявності у Клієнта Карткового Рахунку із активованим Прибутковим рахунком. За усною заявою Клієнту може бути встановлено лише один вид Регулярного платежу: відокремлення коштів з Карткового рахунку на Прибутковий рахунок. Надалі за текстом пункту 4.19. розділу II цих Умов перелічене у цьому підпункті іменується «Заява-доручення».
- 4.19.3.** Банк має право не здійснювати Регулярний платіж у разі, якщо на Картковому Рахунку відсутні або недостатньо коштів для перерахування в повному обсязі Регулярного платежу, передбаченого Заявою-дорученням, та суми комісійної винагороди за надання Послуг Банку згідно з Тарифами по Карткових Рахунках на дату, що передує даті виконання Регулярного платежу та на момент фактичного виконання платежу та/або сума Регулярного платежу з перерахування коштів з власного Карткового Рахунку на власний Поточний Рахунок перевищує суму 50 000 грн. або еквівалент цієї суми в іноземній валюті та/або якщо є прострочена заборгованість по Кредиту та/або Овердрафту.
- 4.19.4.** У разі, якщо дата виконання Регулярного платежу за Заявою-дорученням припадає на день, що не є Банківським днем, виконання такого Регулярного платежу здійснюється Банком в останній Банківський день, який передує даті виконання Регулярного платежу.
- 4.19.5.** Клієнт зобов'язується впродовж 3 (трьох) банківських днів з дати виконання Банком Регулярного платежу згідно з умовами, зазначеними у Заяві-дорученні, перевіряти факт виконання та відповідність Регулярного платежу, проведеного Банком, а саме: суми коштів, банківських реквізитів рахунку, на який перераховувалась така сума коштів, фактичним обставинам та умовам, зазначеним у Заяві-дорученні. У випадку виявлення невиконання Регулярного платежу або будь-якої невідповідності, протягом того ж дня письмово повідомляти про це Банк, з'явившись до Банку особисто.
- 4.19.6.** У разі, якщо від Клієнта протягом 3 (трьох) банківських днів з дати виконання Банком Регулярного платежу згідно з умовами, зазначеними в Заяві-дорученні, не надійшло письмове повідомлення про невиконання або невідповідність проведеного Банком Регулярного платежу фактичним обставинам, Клієнт не має права на відшкодування будь-яких збитків, зумовлених невиконанням або невідповідністю Регулярного платежу фактичним обставинам та умовам Заяви-доручення щодо сплати Регулярних платежів.
- 4.19.7.** Комісійна винагорода Банку за надання послуг щодо здійснення Регулярних платежів згідно з умовами відповідної Заяви-доручення, сплачується Клієнтом в розмірі, встановленому Тарифами по Карткових Рахунках, у день здійснення такої Операції, якщо інше не встановлено Тарифами по Карткових Рахунках.
- 4.19.8.** У випадку недостатності коштів на Картковому Рахунку на момент здійснення Регулярного платежу, Банк здійснює:
  - 4.19.8.1. п'ять повторних спроб (з інтервалом в два календарні дні), виконати Регулярний платіж (по відокремленню коштів з Карткового Рахунку на Прибутковий рахунок) у відповідності до умов Заяви-договору або відповідного усного звернення Клієнта до Контакт-Центру;
  - 4.19.8.2. у всіх інших випадках – три повторні спроби з інтервалом в один календарний день у відповідності до детальних умов здійснення Регулярних платежів, зазначених Клієнтом у відповідній заяві-дорученні щодо сплати Регулярних платежів встановленої Банком форми. У разі відсутності або недостатності коштів на Картковому Рахунку після виконання останньої спроби – Банк не виконує Регулярний платіж в поточному місяці.

#### **4.20. Зупинення та припинення здійснення Операцій з використанням Картки**

- 4.20.1.** Банк зупиняє здійснення Клієнтом/Держателем Операцій з використанням Картки/Додаткової Картки, відповідно, у наступних випадках:
  - 4.20.1.1. За наявності обставин, що свідчать про неправомірне/незаконне використання Картки або її реквізитів без відома законного Держателя Картки, про що Банк повідомляє Держателя будь-який доступний спосіб (зокрема, шляхом СМС інформування), вилучає Картку та здійснює випуск нової Картки (заміну Картки) за власний рахунок;
  - 4.20.1.2. У випадку отримання повідомлення Держателя про Втрату Картки, або про несанкціоноване використання Картки третьою особою, з часу отримання повідомлення до моменту випуску нової Картки. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Держателя в Контакт-центрі;
  - 4.20.1.3. При розірванні Договору будь-якою Стороною;
  - 4.20.1.4. Після надходження відомостей про смерть Держателя або про виїзд Держателя за кордон на постійне місце проживання;
  - 4.20.1.5. При виникненні Несанкціонованого овердрафту та/або виникненні простроченої заборгованості за будь-якими платежами за Договором строком більш 5 днів (крім Операцій з поповнення Карткового Рахунку) до погашення Клієнтом заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом і нарахованих процентів за користування ним в повному обсязі та погашення простроченої заборгованості за будь-якими платежами за Договором.
  - 4.20.1.6. У випадку отримання від Клієнта заяви встановленої Банком форми щодо припинення дії Додаткової Картки.
  - 4.20.1.7. У випадку постановки Картки в Стоп-список Клієнтом/Держателем Картки з використанням Системи<sup>18</sup>.
  - 4.20.1.8. У разі невиконання Клієнтом/Держателем вимог законодавства України, зокрема, але не виключно, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.
  - 4.20.1.9. В інших випадках, передбачених цими Умовами та/або Договором.

#### **4.21. Порядок перевипуску, заміни Картки.**

- 4.21.1.** Перевипуск Картки в зв'язку із закінченням терміну дії Картки (крім Миттєвої картки<sup>19</sup> та Карток, випуск яких в рамках відповідних Тарифів по Карткових Рахунках припинено) здійснюється Банком без отримання відповідного розпорядження Клієнта за наступних умов:
  - 4.21.1.1. Картка активна протягом 3 (трьох) місяців: за Картковим Рахунком здійснювались Операції, крім Операцій, ініційованих Банком.
  - 4.21.1.2. За Картковим Рахунком заборгованість перед Банком у вигляді Несанкціонованого овердрафту та/або процентів за Несанкціонованим овердрафтом становить не більше 15 (п'ятнадцяти) гривень;
  - 4.21.1.3. для Кредитної Картки (ця умова застосовується тільки для Карток, випущених після 23.07.2012 р.) – відсутня прострочена заборгованість по сплаті кредиту та/або процентів та діє або пролонгована Кредитна лінія;
  - 4.21.1.4. Картка не поставлена у Стоп-список;
  - 4.21.1.5. Клієнт письмово не повідомив Банк або не звернувся до Контакт-центру з усною заявою про відмову від надання нової Картки за 60 (шістдесят) календарних днів до настання терміну закінчення дії.

<sup>18</sup> Здійснюється за наявності такої технічної можливості у Банку.

<sup>19</sup> Перевипуск Миттєвих карток здійснюється відповідно до п.4.9.5.3. підрозділу 4 Розділу II цих Умов.

- 4.21.1.6. Організація не повідомила про звільнення працівника/випуття студента Організації, який є Держателем Картки, випущеної в рамках Зарплатного проекту.
- 4.21.2. Картка не перевипускається у випадках, якщо за 60 (шістдесят) календарних днів до настання терміну закінчення дії Картки Клієнт письмово повідомив Банк або звернувся до Контакт-центру з усною заявою про відмову від надання Картки на новий термін/строк або Організація повідомила про звільнення працівника/випуття студента Організації, який є Держателем Картки, випущеної в рамках Зарплатного проекту;
- 4.21.3. При перевипуску Картки Банком згідно з п.4.21.1. розділу II цих Умов Клієнт:
- сплачує комісійну винагороду Банку за обслуговування Картки, встановлену відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, які діють на момент випуску нової Картки (якщо сплата такої винагороди передбачена відповідними Тарифами по Карткових Рахунках);
  - отримує нову Картку в день повернення старої Картки до Банку.
- 4.21.4. Клієнт має право відмовитися від отримання нової Картки після її перевипуску Банком. В цьому випадку Клієнт:
- сплачує Банку суму комісійної винагороди Банку за обслуговування Карткового Рахунку, встановлену відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, які діють на момент випуску нової Картки (у разі наявності);
  - повертає стару Картку до Банку в порядку, передбаченому п.4.21.6. розділу II цих Умов;
  - у разі відсутності інших Карток, випущених до Карткового Рахунку, ініціює закриття Карткового Рахунку згідно з п.4.24. розділу II цих Умов.
- 4.21.5. Якщо Картка не була перевипущена Банком в зв'язку з невиконанням Клієнтом умов, передбачених п.п.4.21.1.1-4.21.1.3 розділу II цих Умов, для перевипуску Картки на новий термін Клієнт після виконання умов, передбачених п.п.4.21.1.2.-4.21.1.3 розділу II цих Умов повинен надати в Банк заяву встановленої форми щодо перевипуску Картки на новий термін/строк.
- 4.21.6. Банк протягом строку, визначеного п. 4.3.3 розділу II Умов, надає Клієнту виготовлену на новий термін Картку після складання Клієнтом в Банку заяви встановленої Банком форми щодо перевипуску Картки на новий термін, та повернення Картки, термін дії якої закінчився.
- 4.21.7. Клієнт повертає Картку до Банку:
- а. в день отримання нової Картки в разі перевипуску її на новий термін/строк;
  - б. разом із заявою встановленої Банком форми щодо заміни Картки;
  - в. не пізніше 7 (семи) календарних днів з моменту припинення дії Договору за заявою Клієнта встановленої Банком форми щодо закриття Карткового Рахунку або у разі розірвання Договору з ініціативи Банку (Основну картку та всі Додаткові Картки). У випадку неповернення Картки у визначені цим пунктом строки Картка вважається втраченою.
- 4.21.8. Заміна Картки здійснюється у разі:
- а. пошкодження Картки Держателем та неможливістю її використання;
  - б. втрати Картки та/або ПІН-коду;
  - в. виявлення Банком спроб Компрометації Картки (у цьому випадку заміна Картки здійснюється за рахунок Банку);
  - г. зміни імені та/або прізвища Держателя або якщо ім'я та/або прізвище Держателя вказані з помилками в заявах встановленої Банком форми щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки, щодо випуску Додаткової Картки або в інших заявах.
- 4.21.9. Для заміни Картки Клієнт повинен звернутися до Банку із письмовою заявою встановленої Банком форми щодо заміни Картки, або з відповідною усною заявою за телефонами Контакт-центру (зазначені у підрозділі 1 розділу I Умов), крім випадків, зазначених у п. 4.21.8.(в) – 4.21.8.(г) розділу II Умов. Усна заява Клієнта щодо заміни Картки приймається оператором Контакт-центру після успішного проведення процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації Клієнта згідно з п. 4.22. розділу II Умов.
- 4.21.10. Перед отриманням нової Картки, яка була виготовлена Банком після звернення Клієнта до Банку по телефону Контакт-центру у порядку, передбаченому п. 4.21.9. розділу II Умов, Клієнт надає Банку письмову заяву встановленої Банком форми щодо заміни Картки або перевипуску Картки на новий термін.
- 4.21.11. Своїм підписом на Договорі Клієнт надає Банку право у випадку перевипуску Картки в зв'язку із закінчення строку її дії, направити Клієнту перевипущену Картку в будь-який зручний для Банка спосіб з урахуванням вимог чинного Законодавства.
- 4.22. Ідентифікація в Контакт-центрі та Аутентифікація Клієнта/Держателя при зверненні до Банку по телефону Контакт-центру та за допомогою обміну текстових повідомлень (chat)<sup>20</sup>**
- 4.22.1. Під час звернення Клієнта/Держателя до Банку по телефону Контакт-центру та за допомогою обміну текстових повідомлень (chat) оператор Контакт-центру проводить процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації такого Клієнта/Держателя.
- 4.22.2. З метою Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації оператор Контакт-центру задає Клієнту/Держателю питання щодо Рахунку, персональних даних Клієнта/Держателя, Кодового слова та/або щодо інших відомостей, що були зазначені Клієнтом/Держателем у відповідних заявах встановленої Банком форми та які включені до баз даних Банку, а Клієнт надає відповіді на такі питання.
- 4.22.3. Відповідь на питання вважається вірною у разі, якщо інформація, отримана від Клієнта/Держателя, співпадає з інформацією, включеною до баз даних Банку. Процедура Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації вважається успішною у разі надання правильних відповідей на таку кількість питань, що визначена Внутрішніми правилами Банку для здійснення відповідної операції/ надання відповідної послуги.
- 4.22.4. У випадку, якщо інформація, що її отримав оператор Контакт-центру від Клієнта/Держателя під час проведення процедури Ідентифікації в Контакт-центрі/Аутентифікації, не співпадає з інформацією, зазначеною у відповідних заявах Клієнта/Держателя та яка включена до баз даних Банку, відповідна операція, що потребує Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з цими Умовами, Банком не здійснюється. Оператор Контакт-центру у будь-якому випадку відмовляє у наданні послуги/здійсненні операції у разі, якщо в процесі телефонної розмови неможливо визначити стать особи, що звертається, або особа повідомляє прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, що не співпадає з відомостями, зазначеними у відповідній заяві Клієнта/Держателя та яка включена до баз даних Банку.
- 4.22.5. Заяви та розпорядження Клієнта/Держателя, що виражають волевиявлення Клієнта/Держателя щодо отримання відповідних (передбачених цими Умовами) Послуг Банку під час звернення до Банку по телефону Контакт-центру або за допомогою обміну текстових повідомлень (chat), є підставою для сплати Клієнтом комісійної винагороди за надані Банком відповідні послуги згідно з діючими на момент надання послуг Тарифами по Карткових Рахунках за умови, що Клієнт/Держатель підтвердив прийняття наданих Банком послуг. Підтвердженням прийняття наданих Банком послуг є відсутність у Клієнта/Держателя заперечень щодо Операцій по Рахунку згідно з п. 4.8.4. розділу II Умов, здійснених

<sup>20</sup> Обмін текстовими повідомленнями може здійснюватися як на Сайті Банку, так і з використанням Месенджеру.

Держателем після отримання відповідних послуг. У випадку відмови Клієнта/Держателя надати необхідну інформацію для проведення процедури Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації, відповідна операція, що потребує Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з цими Умовами, Банком не здійснюється.

**4.22.6.** Сторони домовились, що особу, яка успішно пройшла процедуру Ідентифікації в Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з цим пунктом, Банк вважає Клієнтом/Держателем.

#### **4.23. Відповідальність Сторін**

- 4.23.1.** Незалежно від інших положень цих Умов Банк не несе відповідальність перед Клієнтом за Операції, здійснені з використанням Картки, 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 (Internet, телефонні мережі, тощо), та за можливе розголошення інформації за Картковим Рахунком, переданої Банком із застосуванням такого зв'язку.
- 4.23.2.** Клієнт несе повну відповідальність за всі Операції, здійснені з використанням Карток після Втрати Карток, у разі неповідомлення Банку про факт Втрати Картки за телефонами Контакт-центру, зазначеними у цих Умовах, внаслідок чого Банк не здійснив внесення Картки до Стоп-списку.
- 4.23.3.** Клієнт не несе відповідальність за Авторизацію, що проведена за Карткою з моменту отримання Банком повідомлення про Втрату Картки від Держателя за телефонами Контакт-центру Банку. Моментом отримання повідомлення від Держателя про Втрату Картки вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Держателя в Контакт-центрі.
- 4.23.4.** Клієнт несе повну відповідальність за можливу втрату коштів на Картковому Рахунку, які стали наслідком Компрометації Картки у разі відмови в наданні або наданні недостовірних відомостей чи неповідомленні/ неналежному повідомленні Банку про зміну контактних номерів телефонів (в тому числі, засобів мобільного зв'язку) Клієнта, адреси електронної пошти.
- 4.23.5.** Банк не несе відповідальності за можливу безпідставну відмову третіх осіб від прийняття Карток до розрахунків, а також за ліміти та обмеження у використанні Карток, що встановлені третіми особами, які можуть порушувати інтереси Держателів.
- 4.23.6.** Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за несанкціонованим Держателем Операції з використанням Картки у разі відмови Держателя заблокувати Картку у відповідності до п.4.11.3.4. розділу II Умов.
- 4.23.7.** Відповідальність Банку за проведення за Картковим Рахунком Операції у межах суми коштів, що становить позитивну різницю між Лімітом активності, встановленим Банком, та персональним Лімітом активності, встановленим за ініціативою Клієнта, обмежується розміром Ліміту активності, встановленим Банком на дату здійснення відповідних Операцій.
- 4.23.8.** Клієнт несе повну відповідальність за всі Операції, здійснені з використанням Картки (в тому числі Додаткової Картки, випущеної на ім'я Довіреної особи), впродовж усього терміну дії Картки (Додаткової Картки) та протягом 45 (сорока п'яти) календарних днів після закриття Карткового Рахунку та припинення дії Картки (Додаткова Картка).
- 4.23.9.** Клієнт несе відповідальність згідно з Законодавством за достовірність інформації, яка викладена в його заяві на отримання Картки.
- 4.23.10.** В разі виникнення заборгованості за Договором та її непогашення в строки, передбачені Договором, Клієнт гарантує повернення сум такої заборгованості Банку всіма коштами, майном, майновими правами, що належать йому.
- 4.23.11.** Банк несе відповідальність за своєчасність зарахування коштів на Картковий Рахунок відповідно до Законодавства та цих Умов.
- 4.23.12.** Банк не несе відповідальності за конфліктні ситуації, що виникають за межами його контролю, зокрема, але не виключно, за якість товарів, робіт, послуг, придбаних за допомогою Картки.
- 4.23.13.** Якщо Клієнт дає згоду на проведення операцій з Картками або нанесеними на них даними поза полем його зору, він несе повну відповідальність за їх можливе використання третіми особами (в т.ч. шахрайське використання) надалі. Банк не несе відповідальності за операції, що супроводжуються правильним введенням ПІН-коду або нанесеними на Картці даними.
- 4.23.14.** Клієнт несе повну фінансову відповідальність за усі Операції, здійснені з Картками в мережі Internet і банківській мережі, до моменту повідомлення Банку про використання реквізитів Карток третіми особами, за телефонами Контакт-центру, зазначеними у цих Умовах, а також за усі подальші операції, які не супроводжувалися Авторизацією, якщо Картки не внесені до Стоп-списку. Моментом отримання Банком повідомлення від Клієнта про використання реквізитів Картки третіми особами вважається момент внесення Картки до Стоп-списку після проходження ідентифікації та Аутентифікації Клієнта в Контакт-центрі.
- 4.23.15.** Клієнт несе повну відповідальність за несанкціоноване отримання грошових коштів з Карткового Рахунку третіми особами.

#### **4.24. Дія, порядок зміни та розірвання Договору. Закриття Карткового Рахунку**

- 4.24.1.** Дія Договору достроково припиняється за ініціативою Банку або за ініціативою Клієнта у випадках, передбачених Законодавством та/або цими Умовами. У разі розірвання Договору Картковий Рахунок закривається. При цьому, умови дострокового припинення Договору, яким передбачено встановлення Овердрафту та Договору, яким передбачено встановлення Кредитної лінії визначаються відповідним Договором та п.4.25. Умов.
- 4.24.2.** Картковий Рахунок (в разі відсутності заборгованості та незавершених розслідувань за Спірними Операціями) також може бути закритий:
- а. за заявою Клієнта;
  - б. у разі смерті Клієнта (на підставі свідоцтва про смерть Клієнта та якщо відсутній залишок коштів на Картковому Рахунку);
  - в. у випадку наявності простроченої непогашеної заборгованості Клієнта перед Банком протягом 90 календарних днів з моменту настання дати (строку) її погашення за будь-яким Договором або угодою, укладеними між Банком та Клієнтом;
  - г. якщо Клієнт має місце проживання/місце реєстрації на території ВЕЗ «Крим» або відповідно до «Переліку населених пунктів, на території яких здійснювалася антитерористична операція»<sup>21</sup> та відсутні операції за Картковим Рахунком протягом 6 (шести) місяців підряд (крім Операцій, ініційованих Банком) та відсутній залишок грошових коштів;
  - д. з інших підстав, передбачених Законодавством, цими Умовами та/або Договором.
- 4.24.2.1.** При закритті Карткового Рахунку за наявності у Клієнта заборгованості перед Банком за Договором, іншими Договорами в рамках Договору щодо банківського обслуговування та/або іншими відповідними договорами, укладеними між Банком та Клієнтом, Клієнт повинен сплатити таку заборгованість в день подання до Банку заяви щодо закриття Карткового Рахунку.
- 4.24.3.** Закриття Карткового Рахунку на підставі заяви щодо закриття Карткового Рахунку, яка подана Клієнтом у будь-який момент протягом строку дії Договору до Банку, може бути виконане Банком за умови відсутності незавершених розслідувань, що проводяться Банком по Картковому Рахунку за Письмовою або Усною претензією Клієнта та/або будь-якої заборгованості (зокрема, якщо така заборгованість виникла після надходження заяви про закриття Карткового Рахунку протягом 45-денного терміну). Клієнт погоджується сплатити таку заборгованість шляхом внесення готівкових коштів, а при наявності у Клієнта

<sup>21</sup> Затверджений Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1275-р від 02.12.2015р.

будь-якого(-их) іншого(-их) Поточного(-их) Рахунку(-ів) та/або Карткового(их) Рахунку(-ів), відкритих в Банку – шляхом договірною списання Банком коштів з такого(-их) Рахунку(-ів) в порядку, передбаченому цими Умовами. Картковий Рахунок закривається не раніше спливу 45-денного строку та в будь-якому випадку не пізніше наступного робочого дня за днем погашення Клієнтом такої заборгованості.

- 4.24.4.** Після закриття Карткового Рахунку залишок коштів на ньому може бути виданий Клієнту (або іншим належним особам) готівковими коштами або перерахований Банком на інший рахунок, визначений Клієнтом в заяві встановленої Банком форми щодо закриття Карткового Рахунку, не раніше ніж через 45 (сорок п'ять) календарних днів з моменту отримання Банком від Клієнта такої заяви та повернення Клієнтом та/або Довіренними особами всіх Карток, випущених до Карткового Рахунку, в т.ч. Додаткових Карток, за умови погашення заборгованості по Картковому Рахунку, якщо вона виникла. Якщо 45-й день припадає на вихідний, неробочий або святковий день, то видача залишку коштів можлива на другий робочий день, наступний за таким вихідним, неробочим або святковим днем.
- 4.24.4.1. В разі надходження після закриття Рахунку (після спливу 45-денного терміну) до Банку вимог від Платіжної системи на списання коштів з Рахунку Клієнта внаслідок здійснення ним Операцій з використанням Картки, пов'язаної з орендою автомобіля (штрафи за порушення ПДД, паркувальні талони, тощо), орендою готелю (плата за звітом поліції, оплата міні-бару, тощо), списанням податку за купівлю товарів, відвідуванням залів відпочинку в міжнародних аеропортах по програмі Priority Pass, зазначені платежі вважаються заборгованістю Клієнта перед Банком, і Клієнт погоджується сплатити зазначену заборгованість перед Банком шляхом внесення готівки, а при наявності у Клієнта будь-якого(-их) іншого(-их) Поточного(-их) Рахунку(-ів) та/або Карткового(их) Рахунку(-ів), відкритих в Банку – шляхом договірною списання Банком коштів з такого(-их) Рахунку(-ів) в порядку, передбаченому цими Умовами.
- 4.24.5.** Банк має право відмовити в обслуговуванні Карткового Рахунку та закрити його у наступних випадках:
- 4.24.5.1. Якщо протягом 3 (трьох) років поспіль не здійснювались Операції за Картковим Рахунком (за виключенням операцій, ініційованих Банком). При цьому залишок коштів на Картковому Рахунку перераховується на банківський рахунок, на якому обліковуються кошти за недіючими рахунками та зберігаються на ньому до моменту звернення Клієнта до Банку з метою розпорядження цими коштами. На залишок коштів, що були перераховані на рахунок для обліку коштів за недіючими рахунками, проценти не нараховуються.
- 4.24.5.2. Якщо протягом 6 (шести) місяців з моменту відкриття Карткового Рахунку Клієнт не звернувся до Банку для отримання Картки та на такому Картковому Рахунку відсутній залишок коштів.
- 4.24.5.3. право грошової вимоги до Клієнта за відповідним Договором було відступлено Банком (в т.ч. на підставі договору факторингу).
- 4.24.6.** Якщо у заяві Клієнта щодо закриття Карткового Рахунку немає вимоги на отримання готівкових коштів та немає розпорядження на перерахування залишку коштів за відповідними реквізитами, то Банк на підставі вищевказаної заяви Клієнта здійснює завершальні операції за Картковим Рахунком (залишок коштів на Картковому Рахунку у випадку його закриття перераховується Банком на банківський рахунок, на якому обліковуються кошти за недіючими рахунками та зберігаються на ньому до моменту звернення Клієнта до Банку з метою розпорядження цими коштами).
- 4.24.7.** На вимогу Клієнта Банк надає довідку про закриття Карткового Рахунку.
- 4.24.8.** Договір може бути змінений за згодою Сторін за умови, що такі зміни вкладаєні Сторонами письмово у формі договору або іншого документу по 1 примірнику для кожної Сторони, крім випадків, передбачених даним підрозділом розділу II Умов.
- 4.24.9.** Підписанням Договору Клієнт та Банк підтверджують досягнення взаємної згоди про наступний порядок зміни умов Договору, відповідного підрозділу Умов (у якому йдеться про такий Договір) та Тарифів по Карткових Рахунках<sup>22</sup>, якщо інший порядок прямо не передбачений Договором. Банк направляє Клієнту пропозицію про зміну Договору та/або Тарифів по Карткових Рахунках із зазначенням дати набуття чинності такої зміни одним або декількома з наступних способів (за вибором Банку): шляхом розміщення відповідних повідомлень про зміну умов Договору та/або Тарифів по Карткових Рахунках на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку, на Сайті Банку, або у щомісячних Виписках за Картковим Рахунком:
- не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до запропонованої дати внесення відповідних змін до Тарифів по Карткових Рахунках,
  - не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до запропонованої дати внесення відповідних змін Договору, відповідного підрозділу Умов.
- У разі, якщо Банк ініціює зміну умов Договору/Умов, які поліпшують умови обслуговування Клієнта (а саме: розширює спектр Послуг Банку, що можуть бути надані Клієнту та/або зменшує Тарифи по Карткових Рахунках), то в такому випадку такі зміни набирають чинності з дати розміщення відповідної інформації на Сайті Банку.
- 4.24.10.** При цьому, Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку про зміну умов Договору та/або Тарифів по Карткових Рахунках в операційному/касовому залі та/або на Сайті Банку в мережі Інтернет.
- 4.24.11.** У разі, якщо Клієнт до дати набуття чинності відповідними змінами не повідомить Банк про розірвання Договору, пропозиція про таку зміну умов Договору та/або Тарифів по Карткових Рахунках вважається прийнятою Клієнтом, а Договір, та/або Тарифи по Карткових Рахунках відповідно, змінені за згодою Сторін з дати, зазначеної у пропозиції Банку.

#### **4.25. Встановлення та обслуговування відновлювальної Кредитної лінії по Картковому рахунку.**

- 4.25.1.** Банк за Заявою Позичальника щодо відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки встановленої Банком форми після укладення з Позичальником відповідного Договору може встановити останньому за його Картковим Рахунком, на умовах визначених в такому Договорі, відновлювальну Кредитну лінію. Ліміт відновлювальної Кредитної лінії встановлюється та зазначається безпосередньо в Договорі.
- 4.25.2.** У Банку виникають зобов'язання з надання/продовження строку дії Кредитної лінії лише після прийняття уповноваженою особою Банку рішення про встановлення/продовження строку дії Кредитної лінії по Рахунку. При цьому, Банк має право відмовитися від встановлення/продовження строку дії Кредитної лінії, передбаченої відповідним Договором, без надання пояснення причин, зокрема, в випадку надання Позичальником недостовірної інформації, нестійкого фінансового стану Позичальника чи наявності інших даних, які свідчать про неможливість подальшого кредитування Позичальника, а також у випадку виявлення невідповідності (розходжень, протиріччя) між наданою до Банку інформацією щодо Позичальника, в т.ч. його фінансового стану, яка була зазначена в документах, поданих до Банку, та між інформацією, яка була отримана Банком в ході перевірки відомостей щодо Позичальника. При цьому, таку невідповідність Сторони вважають обставиною, яка явно свідчить про те, що наданий Позичальникові Кредит своєчасно не буде повернений.

<sup>22</sup> При цьому порядок зміни процентних ставок за Картковим Рахунком та Прибутковим Рахунком передбачається п.4.11.3.14 розділу II Умов.

- 4.25.3.** Банк надає Позичальнику Кредит лише у межах строку дії Кредитної лінії окремими частинами (траншами) шляхом надання траншу в сумі, що дорівнює встановленому Банком ліміту Кредитної лінії, або декількох траншів, але так, щоб у будь-який момент розмір Кредиту не перевищував встановлений Банком ліміт Кредитної лінії. Протягом строку дії Кредитної лінії та у межах вільного залишку її ліміту Позичальник (Довірена особа, яка здійснює Операції за допомогою Додаткової Картки від імені та за рахунок Позичальника) має право необмежену кількість разів отримувати Кредит у порядку та на умовах, передбачених відповідним Договором.
- 4.25.4.** Протягом строку дії ліміту Кредитної лінії, в разі користування Кредитом, Позичальник зобов'язаний щомісячно сплачувати Банку Мінімальний платіж, в строки та в розмірі передбачені умовами відповідного Договору. При цьому, якщо визначений/ розрахований за певний період, згідно умов відповідного Договору, розмір Мінімального платежу Позичальника складає суму, що є меншою ніж 30 (тридцять) гривень, то в такому випадку договірне списання Регулярного платежу на погашення заборгованості встановлюється в розмірі 30 (тридцять) гривень, але при цьому не більше розміру загальної суми заборгованості Позичальника за таким Кредитом.
- 4.25.5.** Позичальник сплачує Банку проценти за користування Кредитом на умовах відповідного Договору, а також сплачує комісійну винагороду Банку згідно із Тарифами за Карткою.
- 4.25.6.** Нарахування процентів за користування Кредитом здійснюється щоденно протягом дії Договору із розрахунку 360 днів у році.
- 4.25.7.** Нарахування процентів повністю і остаточно припиняється в день фактичного повернення Кредиту в повному обсязі. День повернення Кредиту не враховується при нарахуванні процентів.
- 4.25.8.** В разі наявності прострочення погашення Кредиту та/або наявності Несанкціонованого овердрафту за Договором, який регулює порядок відкриття та обслуговування Карткового Рахунку з випуском Картки на загальну суму простроченої заборгованості за Кредитом та на суму заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом, в разі якщо це прямо передбачено відповідним Договором, нараховуються проценти за підвищеною процентною ставкою (далі – «Підвищена процентна ставка»), розмір якої визначається у відповідному Договорі. Нарахування Підвищеної процентної ставки повністю і остаточно припиняється в день фактичного повернення простроченої заборгованості по Кредиту в повному обсязі та Несанкціонованого овердрафту.
- 4.25.9.** Після закінчення строку дії Кредитної лінії, за умови належного (своєчасного та в повному обсязі) виконання Позичальником всіх своїх зобов'язань за Договором, на підставі якого було встановлено ліміт Кредитної лінії, та/або відсутності фактів дострокового припинення дії Кредитної лінії та/або відсутності повідомлення Договором про відмову від продовження її строку дії, отриманого від Позичальника або направлено Банком у порядку, передбаченому цими Умовами, строк дії Кредитної лінії продовжується на новий строк, що дорівнює попередньому строку дії Кредитної лінії, зазначеному у відповідному Договорі, на умовах (зокрема, але не виключно щодо розміру ліміту Кредитної лінії, розміру процентних ставок, порядку нарахування та сплати процентів, порядку сплати всіх інших платежів за відповідним Договором тощо), які будуть діяти за таким Договором станом на дату кінця строку дії діючої Кредитної лінії. Дія Кредитної лінії може продовжуватись необмежену кількість разів на новий строк, що дорівнює попередньому строку її дії, на зазначених вище в цьому пункті умовах. Банк не продовжує строк дії Кредитної лінії на новий строк у випадку отримання від Клієнта повідомлення про відмову від продовження строку її дії в строк не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії Кредитної лінії. Банк має право відмовитись від продовження строку дії Кредитної лінії на новий строк, зокрема, у випадку направлення Клієнту повідомлення про відмову від продовження строку її дії в строк не пізніше ніж за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дати закінчення строку дії Кредитної лінії.
- 4.25.10.** Банк має безумовне право без попереднього повідомлення Позичальника в односторонньому порядку відмовитись від подальшого виконання взятих на себе зобов'язань за Договором, у тому числі (але не виключно) в разі невиконання/несвоєчасного виконання Позичальником зобов'язань, вказаних в відповідному Договорі, перед Банком.
- 4.25.11.** Комісії, які виникають при здійсненні Операцій з використанням Картки, та не відносяться до обслуговування Кредиту, списуються Банком з Карткового Рахунку Позичальника, у тому числі за рахунок Кредиту, а у випадку перевищення ліміту відновлювальної Кредитної лінії – за рахунок Несанкціонованого овердрафту.
- 4.25.12.** Під «Повною сумою заборгованості» у Договорі розуміється загальна сума грошових коштів (включаючи заборгованість за Кредитом, в т.ч. за Несанкціонованим овердрафтом, нараховані та несплачені проценти, нараховані та несплачені комісії, пеня, штраф, витрати Банку, пов'язані з одержанням виконання за Договором, а також спричинені Банку збитки), яку Позичальник повинен сплатити Банку згідно з умовами Договору.
- 4.25.13.** Банк має право в односторонньому порядку вимагати від Позичальника дострокового повернення Повної суми заборгованості за відповідним Договором у випадках, передбачених чинним законодавством України, в тому числі в разі істотного порушення умов такого Договору.
- 4.25.14.** Під істотним порушенням умов Договору Сторони розуміють невиконання та/або неналежне виконання Позичальником будь-якого зі своїх обов'язків, встановлених в такому Договорі.
- 4.25.15.** У разі, якщо Банк використовує своє право щодо вимоги в односторонньому порядку дострокового повернення Повної суми заборгованості за Договором, то він зобов'язаний в письмовій формі повідомити про це Позичальника. В такому повідомленні Банк зазначає Повну суму заборгованості. В зазначеній вимозі Банк може також вимагати дострокового розірвання Договору після повернення Повної суми заборгованості за таким Договором. У такому випадку Договір вважається розірваним з моменту повернення Повної суми заборгованості за таким Договором.
- 4.25.16.** Позичальник, у разі направлення Банком письмової вимоги про дострокове повернення Повної суми заборгованості за Договором, зобов'язаний здійснити усі платежі за таким Договором на користь Банку (при цьому строкові платежі – проценти, комісії, пені тощо повинні бути сплачені з урахуванням строку, що минув з дати, на яку Банк здійснив розрахунок заборгованості за таким Договором, і по дату повернення Повної суми заборгованості за таким Договором) в строк не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дня одержання повідомлення про таку вимогу Банку.
- 4.25.17.** Банк, здійснює договірне списання з будь-яких Рахунків Позичальника, відкритих в Банку в національній, іноземній валюті, грошових коштів з метою повернення Кредиту, сплати нарахованих і несплачених процентів, оплати нарахованих та несплачених комісійних винагород, погашення Несанкціонованого овердрафту, погашення іншої заборгованості Позичальника перед Банком, що виникла за Договорами, укладеними між Банком та Позичальником, починаючи з дати, в яку Позичальник зобов'язаний був здійснити платіж на користь Банку, до повного погашення таких платежів.
- 4.25.18.** Якщо Банку стала відома інформація про суттєве погіршення фінансового стану Позичальника та/або настання обставин, що ставлять під загрозу виконання Позичальником його зобов'язань за відповідним Договором, з метою погашення заборгованості Позичальника за таким Договором, Банк у день, коли йому стала відома така інформація, здійснює договірне списання коштів з будь-яких Рахунків Позичальника, відкритих в Банку в національній, іноземній валюті, в межах наявних коштів на таких рахунках у сумі, що не перевищує розмір заборгованості Позичальника перед Банком за відповідним Договором станом на дату такого списання.

- 4.25.19.** Усі платежі Позичальника (повернення Кредиту, сплата процентів, комісій, погашення Несанкціонованого овердрафту, інші платежі, передбачені умовами Договору) здійснюється шляхом списання з Карткового Рахунку коштів, які зараховані у безготівковій формі або внесені готівкою.
- 4.25.20.** Погашення заборгованості здійснюється у наступній черговості:
- 4.25.20.1. погашення прострочених процентів за користування Несанкціонованим овердрафтом (які нараховані та не сплачені Банку);
- 4.25.20.2. погашення прострочених процентів за прострочену заборгованість за Кредитом;
- 4.25.20.3. погашення прострочених процентів за користування Кредитом (які нараховані та не сплачені Банку);
- 4.25.20.4. погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом;
- 4.25.20.5. погашення простроченої заборгованості за Кредитом;
- 4.25.20.6. погашення процентів за користування Несанкціонованим овердрафтом (нарахованих за Розрахунковий період та кінцевий строк сплати яких настав);
- 4.25.20.7. погашення процентів за прострочену заборгованість за Кредитом (нарахованих за Розрахунковий період та кінцевий строк сплати яких настав);
- 4.25.20.8. погашення процентів, нарахованих за поточний період та кінцевий строк сплати яких настав;
- 4.25.20.9. погашення заборгованості за Кредитом.
- 4.25.21.** Днем здійснення Позичальником будь-якого платежу по Договору вважається день зарахування коштів на Картковий Рахунок. У разі, якщо розрахунковою датою, встановленою для погашення мінімального платежу є вихідний, неробочий або святковий день, Позичальник зобов'язаний сплатити мінімальний платіж не пізніше останнього робочого дня, що передує такому вихідному, неробочому або святковому дню;
- 4.25.22.** Позичальник має право дострокового повернення Кредиту.

#### **4.26. Особливості відкриття Карткового Рахунку з випуском Картки у національній та/або іноземній валюті через Контакт-центр**

- 4.26.1. Відкриття Карткового Рахунку з випуском Картки у національній та/або іноземній валюті здійснюється на підставі усного розпорядження Клієнта, отриманого оператором Контакт-центру, після успішного проходження Клієнтом процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації згідно з п. 4.22. розділу II Умов та за умови наявності у Клієнта Поточного Рахунку в гривні та/або в іноземній валюті, в якій здійснюється відкриття Карткового Рахунку, а також при наявності залишку коштів на такому Поточному Рахунку у сумі, достатній для сплати комісійної винагороди Банку за відкриття Карткового Рахунку та/або обслуговування Основної Картки та/або внесення Незнижувального залишку по Картковому Рахунку. У разі відсутності Поточного Рахунку та/або відповідної суми коштів на Поточному Рахунку, відкриття Карткового Рахунку через Контакт-центр не здійснюється.
- 4.26.2. Волевиявлення Клієнта щодо відкриття Карткового Рахунку через Контакт-центр виражається у наданні усної згоди на його відкриття та оплату послуг, пов'язаних з відкриттям та/або обслуговуванням Карткового Рахунку відповідно до Тарифів по Карткових Рахунках на умовах, що озвучені оператором Контакт-центру.
- 4.26.3. На підставі волевиявлення Клієнта, наданого на умовах зазначених в п. 4.26.2 розділу II цих Умов оператор Контакт-центру здійснює відкриття Карткового Рахунку та перерахування з Поточного Рахунку у відповідній валюті на щойно відкритий Картковий Рахунок коштів, у розмірі згідно з відповідними Тарифами по Карткових Рахунках, для оплати комісійної винагороди за відкриття Карткового Рахунку та/або внесення Незнижувального залишку та/або обслуговування Основної Картки.
- 4.26.4. Розпорядження Клієнта щодо відкриття Карткового Рахунку з випуском Картки у національній та/або іноземній валюті вважається наданим Клієнтом і прийнятим Банком до виконання у разі, якщо Клієнт успішно пройшов процедуру Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації, не є Клієнтом сегмента Private і надав згоду про відкриття Карткового Рахунку згідно з п. 4.26.2. розділу II цих Умов.
- 4.26.5. Після укладення Договору щодо відкриття Карткового Рахунку з випуском Картки у національній та/або іноземній валюті через Контакт-центр Клієнту надсилається IMS/SMS-повідомлення на номер засобу мобільного зв'язку/ Нікнейм Клієнта у відповідному Месенджері/ адресу електронної пошти, що були зазначені Клієнтом у опитувальнику фізичної особи або відповідних заявах встановленої Банком форми або повідомлені Контакт-центру після проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації та внесені до баз даних Банку (програмного забезпечення Банку). IMS/SMS-повідомлення містить наступні відомості: номер Договору, дату укладення Договору, номер відділення та його адресу, де можливо отримати Картку та термін, починаючи з якого можливо отримати Картку та Скретч-карту для отримання ПІН-коду у відділенні. Для отримання можливості користування Карткою та Картковим Рахунком, Клієнту необхідно звернутися у відділення Банку для отримання Картки та Скретч-карти для отримання ПІН-коду і завершення процедур оформлення, у відповідності до Внутрішніх правил Банку. У випадку не отримання Клієнтом Картки та Скретч-карти для отримання ПІН-коду Банк закриває Картковий Рахунок та знищує Картку та Скретч-карту для отримання ПІН-коду у термін, передбачений відповідними підрозділами даних Умов. Клієнт погоджується на передачу інформації, розпоряджень, доручень Банку за допомогою телефонного зв'язку та/або мобільного зв'язку, усвідомлюючи при цьому, що такий зв'язок є небезпечним каналом зв'язку. Клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з можливим порушенням конфіденційності, що виникають внаслідок використання такого зв'язку.

*Підрозділ додається до витягу, у випадку, якщо поточний рахунок відкрито в рамках Пакету продуктів та послуг*

#### **Підрозділ 5. Порядок відкриття та обслуговування Пакетів.**

##### **5.1. Загальні положення**

- 5.1.1. Під терміном «Договір» у даному підрозділі розділу II Умов розуміється Договір та/або Заява-договір, що регулюють обслуговування Клієнта на умовах Пакету, якщо інший вид Договору не зазначений в цьому підрозділі прямо.
- 5.1.2. Обслуговування Клієнта в рамках Пакету здійснюється Банком на умовах, зазначених у відповідних підрозділах Умов, що стосуються відкриття, обслуговування та закриття Поточних Рахунків, відкриття, обслуговування Карткових Рахунків та користування Карткою, дистанційного обслуговування Рахунків у Системі, з урахуванням особливостей, передбачених даним підрозділом розділу II Умов, Договору та згідно з режимами відповідних Рахунків.
- 5.1.3. Відкриття та обслуговування Пакетів здійснюється Банком у відповідності до Тарифів по Пакетах продуктів та послуг або Тарифів по пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проєктів, чинних на момент надання відповідної послуги. Інші послуги, які не включені до відповідного Пакету, надаються у відповідності до Тарифів РКО та/або Тарифів по Карткових Рахунках.
- 5.1.4. Підписанням Договору Клієнт погоджується з умовами Банківських продуктів та послуг, що надаються в рамках Пакету, обслуговування якого регулює такий Договір, та розміром винагороди, що встановлені Банком за обслуговування Пакету і

визначені у Тарифах по Пакетах продуктів та послуг або Тарифах по пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів.

- 5.1.5. У всьому, що прямо не передбачене Договором, Сторони керуються відповідними підрозділами Умов, що регулюють надання відповідних послуг Банку. У разі, якщо умови, передбачені цим підрозділом розділу II Умов, та умови, передбачені іншими підрозділами Умов, що регулюють надання відповідних послуг Банку, суперечать один одному, застосовуються положення цього підрозділу розділу II Умов.

## 5.2. Рівні Пакетів:

- 5.2.1. В залежності від обсягу послуг, що надаватимуться Банком, Клієнт може обрати наступні рівні Пакетів: «Стартовий», «Універсальний», «Спеціальний», «Статус», «Престиж», «Зарплатний»<sup>23</sup>, «Лояльний»<sup>24</sup>, «Зарплатний плюс»<sup>25</sup>, «Мега Зарплатний», «Соціальний»<sup>26</sup>, «Турбота». Перелік Банківських продуктів та послуг, що входять до відповідного Пакету визначаються у Тарифах по Пакетах продуктів та послуг або у Тарифах по Пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів.
- 5.2.2. Якщо Клієнт виявив бажання отримувати послуги Банку, що не входять до Пакету, на умовах якого здійснюється обслуговування Клієнта, Клієнт має право звернутись до Банку з приводу:
- здійснення зміни Пакету одного рівня на Пакет іншого рівня;
  - оформлення додаткового Пакету;
  - оформлення послуг Банку, що не входять до Пакету.

## 5.3. Відкриття та обслуговування Пакетів

- 5.3.1. Банк зобов'язується за винагороду надавати Клієнту комплекс Банківських продуктів та послуг відповідно до рівня Пакету, обраного Клієнтом.
- 5.3.2. Надання послуг Банку, що входять до відповідного Пакету, починається після підписання Сторонами Договору та сплати Клієнтом<sup>27</sup> комісійної винагороди за відкриття Пакету або Щорічної Плати за обслуговування Пакету.
- 5.3.3. Рівень Пакету, умови відкриття або зміни умов обслуговування Поточного Рахунку, код валюти для Поточного Рахунку, тип Картки, валюта для Карткового Рахунку, а також спосіб підключення до Системи зазначаються Клієнтом у Заяві про відкриття та обслуговування Рахунків в рамках Пакету, яка є невід'ємною частиною Договору, або у Заяві-договорі.
- 5.3.4. Якщо Клієнт проставленням відповідної відмітки у Заяві про відкриття та обслуговування Рахунків в рамках Пакету засвідчив своє бажання здійснювати обслуговування Поточного Рахунку на умовах відповідного Пакету, Банк здійснює обслуговування такого Поточного Рахунку на умовах Договору, починаючи з першого числа наступного календарного місяця від дати укладання Договору.
- 5.3.5. Якщо Клієнт-працівник Організації проставленням відповідної відмітки(-ок) у Заяві-Договорі про відкриття та обслуговування Рахунків в рамках Пакету продуктів та послуг «Лояльний»/«Зарплатний плюс»/«Мега Зарплатний» засвідчив своє бажання здійснювати обслуговування Карткового Рахунку відкритого на його ім'я з метою безготівкового перерахування Заробітної плати на умовах відповідного Договору та відкритого на його ім'я Карткового Рахунку з випуском Кредитної Картки на умовах пакету продуктів та послуг «Лояльний»/«Зарплатний плюс»/«Мега Зарплатний», Банк здійснює обслуговування такого(-их) Карткового Рахунку, Карткового Рахунку з випуском Кредитної Картки на умовах Заяви-Договору, починаючи із дня укладання Договору.
- 5.3.6. Якщо Клієнт проставленням відповідної відмітки(-ок) у Заяві-Договорі про відкриття та обслуговування Рахунків в рамках Пакету продуктів та послуг «Соціальний» засвідчив своє бажання здійснювати обслуговування Карткового Рахунку, відкритого на його ім'я з метою безготівкового перерахування виплат від Пенсійного фонду та/або інших державних соціальних фондів соціального страхування на умовах відповідного Договору, Банк здійснює обслуговування такого(-их) Карткового Рахунку на умовах Заяви-Договору, починаючи із дня укладання Договору.
- 5.3.7. Якщо Клієнт у Заяві-Договорі про відкриття та обслуговування Рахунків в рамках Пакету продуктів та послуг «Турбота» засвідчив своє бажання здійснювати обслуговування Карткового Рахунку або Карткового та Поточного Рахунку, на умовах такої вищезазначеної в цьому пункті Заяви-Договору, Банк здійснює:
- обслуговування Карткового Рахунку на умовах такої вищезазначеної в цьому пункті Заяви-Договору, починаючи із дня її укладання, а
  - обслуговування Поточного Рахунку (у випадку його наявності/відкриття) (а) починаючи з першого числа календарного місяця, що слідує за місяцем в якому Банком та Клієнтом була укладена Заява-Договір – у випадку, якщо Поточний Рахунок відкритий Клієнту обслуговувався раніше згідно умов відповідного Договору (Заяви-Договору) на умовах відповідного Пакету (при цьому, до настання вищезазначеної в цьому пункті дати, Поточний Рахунок обслуговується в рамках раніше укладеного Договору/Заяви-Договору) або (б) починаючи із дня укладання вищезазначеної в цьому пункті Заяви-Договору, – у випадку, якщо Поточний Рахунок відкривається Клієнту в день укладення такої (вищезазначеної в цьому пункті) Заяви-Договору.
- 5.3.8. Оформлення послуг Банку, що не входять до обраного Клієнтом Пакету (зокрема, відкриття Поточних Рахунків в інших валютах, відкриття Карткових Рахунків в інших валютах), відбувається згідно з відповідними підрозділами цих Умов, Тарифами РКО та/або Тарифами по Карткових Рахунках.

## 5.4. Розрахунки

- 5.4.1. Розмір комісійної винагороди Банку за відкриття та обслуговування Пакетів відповідно до даного підрозділу розділу II Умов визначений в Тарифах по Пакетах продуктів та послуг або Тарифах по Пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів.

<sup>23</sup> Відкривається Клієнтам – новим працівникам/студентам Організацій, що обслуговуються в рамках відповідних договорів про відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб, укладених між Банком та Організаціями до 01.03.2013 р.

<sup>24</sup> Для окремих категорій працівників та/або студентів Організації, на умовах відповідних договорів відкривається Пакет «Лояльний в рамках якого не відкривається Картковий Рахунок із видачею Кредитної картки. За наявності технічної можливості у Банку, у випадку, якщо на Картковий Рахунок працівника Організації, окрім Заробітної плати та/або інших виплат також зараховується пенсія, то із дня наступного за днем першого зарахування пенсії на Картковий рахунок, Картковий Рахунок відкритий у пакеті «Лояльний» починає обслуговуватися на умовах Пакету «Соціальний». У разі припинення надходжень пенсії на такий Картковий Рахунок впродовж двох місяців (60 календарних днів) поспіль, починаючи із 61 календарного дня від дня останнього зарахування пенсії, Картковий Рахунок починає обслуговуватися на умовах Пакету «Лояльний».

<sup>25</sup> Пакети «Зарплатний» або «Лояльний» або «Зарплатний плюс» або «Мега Зарплатний» відкриваються Клієнтам – працівникам/студентам Організації, з якими Банком укладено відповідні договори про відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших привілеїв до неї виплат на Карткові Рахунки Клієнтів. У випадку, якщо Організація не надала/надала невірний номер засобу мобільного зв'язку Клієнта – працівника Організації, послуга «IMS/SMS – інформування», доступ до Системи надаються Клієнту додатково, після повідомлення Клієнтом – працівником/студентом Організації номеру засобу мобільного зв'язку.

<sup>26</sup> Пакет «Соціальний» відкривається Клієнтам, які отримують виплати від Пенсійного фонду та/або інших державних соціальних фондів соціального страхування.

<sup>27</sup> Якщо інше не передбачене цими Умовами або умовами відповідного Договору та/або договору про відкриття Карткових Рахунків на користь фізичних осіб з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших привілеїв до неї виплат на Карткові Рахунки Клієнтів, що відкриті в рамках Пакетів «Зарплатний» та/або «Лояльний» та/або «Зарплатний плюс» та/або «Мега Зарплатний».



- 5.4.2. Комісійна винагорода Банку за Договором сплачується Клієнтом у безготівковій формі у гривнях шляхом здійснення Договірною списання:
- з Поточного Рахунку у гривнях, при сплаті комісійної винагороди за відкриття/обслуговування Пакетів «Стартовий», «Універсальний», «Спеціальний», «Статус», «Престиж» (з урахуванням п.1.5.5 розділу II Умов);
  - з Карткового Рахунку у гривнях, при сплаті комісійної винагороди за обслуговування Пакетів «Зарплатний», «Лояльний», «Зарплатний плюс», «Мега Зарплатний»<sup>28</sup>.
- 5.4.3. В залежності від рівня Пакету, Клієнтом сплачуються наступні види комісійної винагороди згідно з відповідним Договором:
- 5.4.3.1. **Плата за відкриття Пакету** – фіксована комісійна винагорода, що сплачується Клієнтом одноразово, в день відкриття Пакетів «Стартовий», «Універсальний» або «Спеціальний».
- 5.4.3.2. **Щомісячна плата за обслуговування Пакету** – фіксована комісійна винагорода, яка:
- сплачується Клієнтом в день відкриття Пакетів «Універсальний» або «Спеціальний» (оформленого по 22.02.2015р. включно) - за обслуговування відповідного Пакету протягом місяця, у якому був відкритий такий Пакет (з дня відкриття Пакету до останнього календарного дня того ж місяця), та щомісячно (починаючи з другого місяця обслуговування Пакету), не пізніше останнього Банківського дня місяця – за обслуговування Пакету протягом місяця, у якому здійснюється оплата. При цьому, нараховання Щомісячної плати за обслуговування Пакету здійснюється Банком не пізніше 5-го Банківського дня місяця. Якщо 5-й Банківський день місяця припадає на вихідний, неробочий або святковий день – Щомісячна плата за обслуговування Пакету нараховується не пізніше Банківського дня, наступного за таким вихідним, неробочим або святковим днем.
- Щомісячна плата за обслуговування відповідного Пакету (крім оплати Щомісячної плати за обслуговування Пакету в місяці відкриття Пакету) сплачується у випадку, якщо по будь-якому Рахунку впродовж попереднього Розрахункового періоду було здійснено будь-яку готівкову або безготівкову видаткову Операцію, крім операцій зі сплати комісійної винагороди Банку та/або перерахування залишку коштів на рахунок Банку, на якому обліковуються кошти за недіючими Рахунками Клієнтів.
- сплачується Клієнтом<sup>29</sup> у разі відкриття Пакетів «Зарплатний» або «Лояльний» або «Зарплатний плюс», щомісячно (починаючи з місяця, в якому було відкрито Пакет), в передостанній Банківський день місяця – за обслуговування Пакету протягом місяця, у якому здійснюється оплата.
- У випадку несплати Клієнтом Щомісячної плати за обслуговування Пакету протягом 30 (тридцяти) календарних днів поспіль після дня сплати, визначеного у цьому пункті:
- з 31 (тридцять першого) календарного дня від дня, що є днем сплати Щомісячної плати за обслуговування Пакету, Банк призупиняє надання послуг обслуговування в Системі. Відновлення доступу Клієнта до Системи здійснюється після сплати Клієнтом Щомісячної плати за обслуговування Пакету за відповідний місяць у повному обсязі та сплати комісійної винагороди Банку за відновлення доступу до Системи згідно з Тарифами РКО.
  - У разі несплати Клієнтом Щомісячної плати за обслуговування Пакету протягом 90 (дев'яноста) календарних днів поспіль після дня сплати, визначеного у цьому пункті, відновлення доступу Клієнта до Системи, в тому числі при погашенні Клієнтом суми заборгованості за Щомісячною платою за обслуговування Пакету, не здійснюється, а такі дії Клієнта вважаються відмовою від отримання послуг у Системі в рамках Договору.
- Щомісячна плата за обслуговування Пакету може бути сплачена Клієнтом авансом (наприклад, за декілька місяців або за рік) шляхом внесення відповідної суми коштів на Рахунок для обліку винагород.
- 5.4.3.3. **Щорічна плата за обслуговування Пакетів «Спеціальний» (оформлених з 23.02.2015р. включно), «Статус» або «Престиж»** - фіксована комісійна винагорода, що:
- сплачується Клієнтом в день відкриття/продовження Пакетів «Спеціальний» (оформлених з 23.02.2015р. включно), «Статус» або «Престиж» за обслуговування протягом одного року (від дня відкриття/продовження відповідного Пакету до дня, що передує дню відкриття/продовження відповідного Пакету в наступному році).
- У випадку несплати Клієнтом чергової Щорічної плати за обслуговування Пакету, Банк починаючи:
- з наступного банківського дня від дня, що є днем сплати Щорічної плати за обслуговування Пакету:
    - зупиняє надання послуг обслуговування в Системі у режимі Стандартного доступу та продовжує обслуговувати Клієнта в Системі виключно в режимі Інформаційного доступу;
    - зупиняє здійснення операцій з використанням тих Додаткових Картток та Миттєвих Картток, які випущені до Карткового Рахунку, відкритого в Пакеті;
    - Банк не здійснює перевипуск Основних та Додаткових картток / перевипуск Миттєвих Картток до Карткових Рахунків, відкритих в рамках Пакету;
    - надсилає Клієнту IMS/SMS-повідомлення, про зміни в обслуговуванні та їх причину.
  - з першого числа місяця, що слідує за місяцем, в якому настав день сплати чергової Щорічної плати за обслуговування Пакету, починає обслуговування Поточного Рахунку, що обслуговувався в Пакеті - на умовах підрозділу 1 розділу II Умов та Тарифами РКО для Поточних Рахунків поза Пакетами;
- Обслуговування Клієнта на умовах відповідного Пакету (крім Поточного Рахунку) здійснюється/поновлюється Банком після продовження Клієнтом Пакету та сплати Клієнтом Щорічної плати за обслуговування Пакету за відповідний рік у повному обсязі або зміні Клієнтом рівня Пакету та сплати Щорічної або Щомісячної плати за обслуговування Пакету. Обслуговування Поточного Рахунку на умовах відповідного Пакету здійснюється/ відновлюється Банком починаючи з першого числа місяця, що слідує за місяцем, в якому Клієнтом було здійснено продовження або зміну рівня Пакету та сплачено Щорічну або Щомісячну плату за обслуговування Пакету.
- 5.4.3.4. **Щорічна плата за обслуговування Пакету «Мега Зарплатний»** - фіксована комісійна винагорода, що сплачується Клієнтом<sup>30</sup>, у день відкриття/продовження Пакету «Мега Зарплатний» за обслуговування протягом одного року (від дня відкриття/продовження Пакету до дня, що передує дню відкриття/продовження Пакету в наступному році) за умови, що Картковий Рахунок упродовж трьох останніх календарних місяців року обслуговування Пакету був активний.
- 5.4.3.5. Розмір Щомісячної плати за обслуговування Пакетів «Універсальний» або «Спеціальний» (оформлених по 22.02.2015р. включно)/Щорічної плати за обслуговування Пакетів «Спеціальний» (оформлених з 23.02.2015р. включно), «Статус», «Престиж» або «Мега Зарплатний» визначається Тарифами по Пакетах продуктів та послуг/ Тарифами по пакетах

<sup>28</sup> Даний пункт застосовується, якщо інше не передбачене цими Умовами або умовами договору про надання послуг Організації по здійсненню розрахунків з працівниками/студентам Організації з використанням Картток з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших прирівняних до неї виплат на Карткові Рахунки, що відкриті в рамках Пакетів «Зарплатний» та/або «Лояльний» та/або «Зарплатний плюс» та/або «Мега Зарплатний».

<sup>29</sup> Даний пункт застосовується, якщо інше не передбачене умовами договору про надання послуг Організації по здійсненню розрахунків з працівниками/студентами Організації з використанням Картток з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших прирівняних до неї виплат на Карткові Рахунки Клієнтів.

<sup>30</sup> Даний пункт застосовується, якщо інше не передбачене умовами договору про надання послуг Організації по здійсненню розрахунків з працівниками/студентами Організації з використанням Картток з метою безготівкового перерахування Заробітної плати/стипендії та інших прирівняних до неї виплат на Карткові Рахунки таких Клієнтів.

продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів, та не залежить від переліку та кількості Банківських продуктів та послуг Банку, обраних та використовуваних Клієнтом у відповідному Пакеті.

- 5.4.4. Укладенням Договору Клієнт доручає Банку протягом всього строку дії Договору здійснювати Договірне списання:
- 5.4.4.1. з будь-якого Поточного Рахунку у гривнях комісійної винагороди Банку, зокрема, Плати за відкриття Пакету, Щомісячної плати за обслуговування Пакету та/або Щорічної плати за обслуговування Пакету, а також здійснювати Договірне списання у випадках та порядку, визначеним п.п. 1.5.2.-1.5.6., 3.2.2.2.-3.2.2.4 розділу II Умов. Якщо на Поточному Рахунку кошти відсутні або їх недостатньо для сплати Щомісячної плати за обслуговування Пакету, Банк здійснює Договірне списання з метою поповнення такого Поточного Рахунку на суму коштів, яка не перевищує Щомісячну плату за обслуговування Пакету з рахунку для обліку коштів за недіючими рахунками, будь-яких Поточних рахунків Клієнта в рамках інших Пакетів, а також з Вкладних Рахунків та/або Карткових Рахунків, на необхідну суму.
- 5.4.4.2. з будь-якого Карткового Рахунку у гривнях комісійної винагороди Банку, зокрема, Щомісячної плати за обслуговування Пакету, мінімального обов'язкового платежу по Кредитній картці, а також здійснювати Договірне списання у випадках та порядку, визначеним п. 4.4. розділу II Умов.
- 5.4.5. За здійснення Операцій за Рахунками, в тому числі таких, що ініційовані за допомогою Системи, Клієнт сплачує Банку комісійну винагороду, розмір якої визначається Тарифами РКО та/або Тарифами по Пакетах продуктів та послуг по Карткових Рахунках, чинними на момент здійснення відповідної Операції.

#### 5.5. Зміна Пакету.

- 5.5.1. Впродовж строку дії Пакету Клієнт має право шляхом подання усної заяви ініціювати зміну Пакету одного рівня на Пакет іншого рівня наступним чином:
- 5.5.1.1. з Пакету «Стартовий» на пакет «Універсальний» або на пакет «Спеціальний», або на пакет «Статус», або на пакет «Престиж»;
- 5.5.1.2. з Пакету «Універсальний» на пакет «Спеціальний» або на пакет «Статус», або на пакет «Престиж»;
- 5.5.1.3. з Пакету «Спеціальний» на пакет «Універсальний» або на пакет «Статус», або на пакет «Престиж»;
- 5.5.1.4. з Пакету «Статус» на пакет «Універсальний» або на пакет «Спеціальний», або на пакет «Престиж»;
- 5.5.1.5. з Пакету «Престиж» на пакет «Універсальний» або на пакет «Спеціальний», або на пакет «Статус»;
- 5.5.1.6. з Пакету «Лояльний» на пакет «Зарплатний плюс» або на пакет «Мега Зарплатний».
- 5.5.1.7. з Пакету «Зарплатний плюс» на пакет «Мега Зарплатний».
- 5.5.2. Інших варіантів, крім, передбачених п. 5.5.1.1. - п. 5.5.1.7. даного підрозділу Умов, зміни Пакету одного рівня на Пакет іншого рівня не передбачено.
- 5.5.3. За здійснення зміни Пакету одного рівня на Пакет іншого рівня (відповідно до п.п. 5.5.1.1.-5.5.1.7. даного підрозділу Умов) Клієнт сплачує Банку комісійну винагороду у відповідності до Тарифів по Пакетах продуктів та послуг, що є чинними на момент здійснення такої зміни.
- 5.5.4. Зміна рівня Пакету відповідно до п.п. 5.5.1.1, 5.5.1.2., 5.5.1.6. та 5.5.1.7. даного підрозділу Умов може здійснюватися на підставі відповідного усного звернення Клієнта до Контакт-Центру Банку та після успішного проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації. У цьому випадку зміна рівня Пакету здійснюється за умови наявності на Поточному рахунку Клієнта у гривні коштів, достатніх для списання плати, передбаченої тарифами для відповідного Пакету. При цьому Клієнт надає згоду на списання з його Поточного рахунку суми коштів, передбаченої тарифами для відповідного Пакету, яка надана до Контакт-центру. Зміна Пакету відповідно до п.5.5.1.1.-5.5.1.7 даного підрозділу Умов також може здійснюватися на підставі відповідного усного звернення Клієнта до працівника відділення Банку. Після зміни рівня Пакету, відповідно до п. 5.5.1. підрозділу 5 розділу II Умов, Клієнту надсилається IMS/SMS-повідомлення на номер засобу мобільного зв'язку/ Нікнейм Клієнта у відповідному Месенджері/ адресу електронної пошти, що були зазначені Клієнтом у відповідній Заяві-договорі або інших відповідних заявах встановленої Банком форми або повідомленні Контакт-центру після проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації та внесені до баз даних Банку (програмоного забезпечення Банку). IMS/SMS-повідомлення містить відомості про надану послугу та її вартість.
- 5.5.5. При здійсненні зміни Пакету одного рівня на Пакет іншого рівня, Клієнт отримує весь перелік Банківських продуктів і послуг Банку, що входить до нового Пакету обраного рівня<sup>31</sup>. Заміна Карток у разі здійснення зміни на Пакет іншого рівня відбувається після закінчення строку (терміну) дії Карток, що були випущені до Пакету, який було змінено, крім випадків звернення Клієнта із відповідною усною заявою до відділення Банку або до Контакт-центру Банку та після успішного проходження процедури Ідентифікації у Контакт-центрі та Аутентифікації, щодо видачі Картки, клас якої відповідає Пакету обраного рівня. Заміна Додаткових карток у разі здійснення зміни на Пакет іншого рівня відбувається після закінчення строку (терміну) дії Додаткових Карток, що були випущені до Пакету, який було змінено.

#### 5.6. Припинення та продовження дії Пакету. Дія, порядок зміни та розірвання Договору

- 5.6.1. Пакет «Стартовий», «Соціальний», «Мега Зарплатний» діє протягом одного року (від дня відкриття Пакету до дня, що передує дню відкриття Пакету в наступному році). У разі, якщо за 45 (сорок п'ять) календарних днів до закінчення строку дії Пакету «Стартовий», «Соціальний», «Мега Зарплатний» від Клієнта не надійде письмова заява про його бажання припинити обслуговування на умовах відповідного Пакету, строк дії такого Пакету продовжується на кожний наступний рік (без обмеження кількості продовжень). Картки, випущені в рамках Пакету «Стартовий», «Соціальний», «Мега Зарплатний» після закінчення строку (терміну) їх дії, перевипускаються автоматично (без заяви Клієнта) на строк два роки (в рамках Пакетів «Соціальний» та «Мега Зарплатний») та на строк чотири роки (в рамках Пакету «Стартовий»)<sup>32</sup> з урахуванням п. 4.21.1 розділу II Умов.
- 5.6.2. Пакети «Спеціальний» (оформлені по 22.02.2015р. включно), «Універсальний», «Зарплатний», «Лояльний», «Зарплатний плюс» діють протягом одного року (від дня відкриття Пакету до дня, що передує дню відкриття Пакету в наступному році). У разі, якщо за 45 (сорок п'ять) календарних днів до закінчення строку дії Пакету «Спеціальний» (оформленого по 22.02.2015р. включно), «Універсальний», «Зарплатний», «Лояльний», «Зарплатний плюс» від Клієнта не надійде письмова заява про його бажання припинити обслуговування на умовах відповідного Пакету, строк дії такого Пакету продовжується на кожний наступний календарний рік (без обмеження кількості продовжень). Картки, випущені в рамках Пакету «Спеціальний» (оформленого по 22.02.2015р. включно), «Універсальний», «Зарплатний», «Лояльний», «Зарплатний плюс», після закінчення строку їх дії, перевипускаються автоматично, відповідно до п. 4.21.1 розділу II Умов.
- 5.6.3. Пакети «Спеціальний» (оформлені з 23.02.2015р. включно), «Статус» та «Престиж» діють протягом одного року (від дня відкриття Пакету до дня, що передує дню відкриття Пакету в наступному році). Для продовження строку дії Пакету Клієнт має звернутися до відділення Банку. У випадку не звернення Клієнта до відділення Банку та несплати Клієнтом Щорічної плати за обслуговування Пакету строк дії Пакету вважається таким що закінчився.

<sup>31</sup> Тарифи РКО по Поточних Рахунках відповідно до нового Пакету починають діяти з наступного робочого дня від дати зміни Пакету.

<sup>32</sup> У випадку, якщо в рамках Пакету «Стартовий» відкривався Картковий Рахунок із випуском Картки.

- 5.6.4. Дія Договору достроково припиняється за ініціативою Банку або за ініціативою Клієнта у випадках закриття Рахунків, згідно з підрозділами 1, 4 розділу II Умов.
- 5.6.4.1. У разі припинення дії Пакету відбувається припинення надання Клієнту послуг, що включені до такого Пакету (з урахуванням норм пп. 5.6.4.2.-5.6.4.3. II розділу Умов ).
- 5.6.4.2. У разі якщо у Клієнта є відкритими Рахунки згідно з іншими договорами, що регулюють відкриття та обслуговування таких Рахунків і надання доступу до Системи/надання послуг обслуговування в Системі, припинення доступу Клієнта до Системи не відбувається. Відповідно до заяви Клієнта встановленої Банком форми обслуговування в Системі від дня припинення дії Пакету здійснюється згідно з п. 1.8. розділу II Умов та Тарифами РКО.
- 5.6.4.3. У разі припинення дії Пакету, Поточні Рахунки, відкриті в рамках Пакету за бажанням Клієнта не закриваються. Відповідно до заяви Клієнта встановленої Банком форми обслуговування Поточних Рахунків від дня припинення дії Пакету здійснюється на умовах підрозділу 1 розділу II Умов та Тарифами РКО.
- 5.6.4.4. Банк має право закрити всі рахунки, відкриті в рамках відповідного Договору, зокрема, на підставі факту наявності простроченої непогашеної заборгованості Клієнта перед Банком протягом 90 календарних днів з моменту настання дати (строку) її погашення.
- 5.6.5. Припинення дії Договору не звільняє Сторони від здійснення розрахунків за зобов'язаннями за Договором, які виникли протягом строку дії Договору.
- 5.6.6. Договір може бути змінений за згодою Сторін за умови, що такі зміни викладені Сторонами письмово у формі договору або іншого документу по 1 примірнику для кожної Сторони, якщо інший порядок змін прямо не передбачений даним підрозділом розділу II Умов
- Підписанням Договору Клієнт та Банк підтверджують досягнення взаємної згоди про наступний порядок зміни умов Договору, в тому числі, Тарифів по Пакетах продуктів та послуг та/або Тарифів по Пакетах продуктів та послуг по Карткових Рахунках та/або Тарифів по Пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів, якщо інший порядок прямо не передбачений Договором: не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до запропонованої дати внесення відповідних змін, Банк направляє Клієнту пропозицію про зміну Договору із зазначенням дати набуття чинності такої зміни одним або декількома з наступних способів (за вибором Банку): шляхом розміщення відповідних повідомлень про зміну умов Договору на інформаційних стендах, розташованих в операційному та/або касовому залах Банку, на Сайті Банку, або у щомісячних Виписках за Поточним Рахунком. У разі, якщо Банк ініціює зміну умов Договору, які поліпшують умови обслуговування Клієнта (а саме: розширює спектр Послуг Банку, що можуть бути надані Клієнту та/або зменшує Тарифи по Пакетах продуктів та послуг та/або Тарифів по Пакетах продуктів та послуг по Карткових Рахунках та/або Тарифів по Пакетах продуктів та послуг в рамках зарплатних проектів), то в такому випадку такі зміни набирають чинності з дати розміщення відповідної інформації на Сайті Банку.
- 5.6.7. При цьому, Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність пропозицій Банку про зміну умов Договору в операційному/касовому залі та/або на Сайті Банку в мережі Інтернет.
- 5.6.8. У разі, якщо Клієнт не висловив незгоду із зміною умов Договору у порядку, передбаченому п.8.4. розділу I Умов, пропозиція про таку зміну умов Договору вважається прийнятою Клієнтом, а Договір, відповідно, змінений за згодою Сторін з дати, зазначеної в такій пропозиції.
- 5.6.9. Сторони дійшли згоди, що при достроковому розірванні Договору з ініціативи Клієнта поверненню не підлягають:
- кошти, внесені Клієнтом на Рахунок для обліку винагород, як Щомісячна плата за обслуговування Пакету, сплачена за бажанням Клієнта авансом у відповідності до останнього абзацу п.5.4.3.2 розділу II Умов;
  - кошти, внесені Клієнтом як Щорічна плата за обслуговування Пакетів «Спеціальний» (оформлених з 23.02.2015р. включно), «Статус» або «Престиж» у відповідності до п.5.4.3.3 розділу II Умов;
  - кошти, внесені Клієнтом як Щорічна плата за обслуговування Пакету «Мега Зарплатний» у відповідності до п.5.4.3.4 розділу II Умов.
- 5.6.10. У разі надання до Банку свідоцтва про смерть Клієнта-резидента, Банк повертає на Поточний Рахунок Клієнта-резидента, з Рахунку для обліку винагород, відповідну частину коштів (за період з дня отримання Банком, у встановленому в Банку порядку, свідоцтва про смерть Клієнта-резидента до дня оплати відповідного періоду надання послуг).