

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Правління
ПАТ "ВіЕс Банк"
Протокол №28
від 08 серпня 2017 р.

Голова Правління

І.В. Походзяєва

ПРАВИЛА
комплексного обслуговування клієнтів
ПАТ «ВіЕс Банк»

Введено в дію:
«08» вересня 2017 року

ЗМІСТ.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ.....	3
РОЗДІЛ 2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ТА БЕЗПЕКИ ВИКОРИСТАННЯ.	5
2.1 СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (СДО).....	5
2.1.1 СДО «Клієнт-Банк»	5
2.1.2 СДО «SMS-інфо».....	7
2.1.3 СДО «MobiCard».....	8
2.1.4 СДО «Інтернет-сервіс «VS-e».....	9
2.2 ПОРЯДОК ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНИХ/КАРТКОВИХ РАХУНКІВ.	11
2.3 ПЛАТІЖНІ КАРТКИ.	13
2.3.18 Міжнародна платіжна картка «VISA».....	14
2.4 ІНДИВІДУАЛЬНІ СЕЙФИ.	17
РОЗДІЛ 3. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН.	18
РОЗДІЛ 4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ БАНКОМ, ПОЧИНАЮЧИ З 31 ЖОВТНЯ 2016 РОКУ.....	18

Розділ 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ.

1.1 Правила комплексного обслуговування клієнтів ПАТ "ВіЕс Банк" (надалі - Правила) визначають умови та порядок надання Банком послуг Клієнту щодо:

- відкриття та обслуговування банківського (поточного) рахунку,
- відкриття та обслуговування банківського (поточного) рахунку (надалі – *картковий рахунок*), операції за яким можуть здійснюватися з використанням спеціальних платіжних засобів (надалі – *платіжні картки/картки*);
- надання послуг Клієнту за допомогою систем дистанційного обслуговування (надалі – *СДО*),
- надання в оренду індивідуального сейфу в депозитному сховищі Банку;
- надання інших послуг, які можуть надаватися Банком згідно укладених Договорів із Клієнтом.

1.2 Правила регулюють відносини між Банком та Клієнтом, що виникають у зв'язку з наданням вищезазначених послуг та є обов'язковими для Клієнта при користуванні цими послугами.

1.3 Терміни, що використовуються в даних Правилах та в Договорах укладених із Клієнтами, застосовуються у наступних значеннях:

Автентифікація – ідентифікація клієнта та встановлення його права на здійснення операцій по рахунках у порядку, передбаченому договором.

Авторизаційні ліміти – обмеження щодо авторизації за операціями з платіжними картками які встановлюються Банком з метою запобігання фінансових втрат Клієнта або Банку від несанкціонованих операцій з банківською платіжною картою. Вищевказані обмеження можуть встановлюватися Банком як на суми так і на кількість платіжних операцій з використанням платіжних карток. Для іноземної валюти обмеження встановлюються у валюті платіжної картки по курсу МПС на день здійснення операції. Сторони домовились що Банк може в будь-який момент встановлювати та/або переглядати Авторизаційні ліміти (обмеження) шляхом їх розміщення на сайті Банку, після чого такі ліміти (обмеження) стають невід'ємною частиною Договору. Клієнт має право встановити/змінити встановлені Банком Авторизаційні ліміти в порядку, установленому цими Правилами, причому Клієнт бере на себе відповідальність за всі несприятливі для нього обставини та наслідки, пов'язані із встановленням/змінюю таких лімітів (в тому числі за несанкціоновані дії третіх осіб щодо зняття коштів з рахунків Клієнта).

Адміністративні заходи – правові, адміністративні, торговельні обмеження (санкції), які встановлені Організацією Об'єднаних Націй (ООН), Європейським Союзом (ЄС), Управлінням з контролю за іноземними активами Міністерства фінансів США (ОФАС), іншими національними та наднаціональними органами, організаціями і юрисдикціями, національними та міжнародними судовими органами, та спрямовані на заборону переказу коштів до або з країни, стосовно якої застосовуються Адміністративні заходи, заморожування активів уряду, юридичних осіб і громадян певної країни, цільове заморожування активів юридичних і фізичних осіб, заборона/ембарго трансакцій певних видів, обмеження в подорожах, секторальні санкції, які забороняють або обмежують певні трансакції з особливими секторами економіки, з метою: заохочення зміни політики держави або режиму; забезпечення миру і безпеки у міжнародних стосунках у випадку, якщо дипломатичні заходи не приносять результату; запобігання і протидії фінансуванню тероризму і терористичних актів.

Активізація картки – присвоєння банком платіжній картці статусу, який дозволяє здійснювати операції у повному обсязі у відповідності з умовами договору.

Банк-еквайр - банк, який обслуговує іноземний банкомат, магазин або сайт, і конвертує суму покупки в гривнях за власним курсом. У момент операції сума покупки блокується на рахунку в гривнях.

Банківський чек – паперовий розрахунковий документ установленої форми, що містить нічим не обумовлене письмове розпорядження чекодавця платнику про сплату чекодержателю зазначеної в ньому суми коштів протягом установленого строку.

Банкомат (АТМ) - банківський автомат для видачі/прийому готівки Держателями Карток.

Валюта МПС – валюта - долар США чи Євро для країн Єврозони, у якій відображаються здійснені трансакції (операції) з використанням платіжних карток міжнародної платіжної системи Visa International.

Відділення банку – структурний підрозділ банку, який не є юридичною особою, здійснює свою діяльність від імені Банку у межах наданих йому повноважень, не має окремого балансу, не є платником податків, не є учасником СЕП, здійснює операції через кореспондентський рахунок банку.

Виписка з рахунку – документ, що надається Банком держателям рахунків, у якому зазначено всі операції по рахунку за певний період, баланс рахунку, а також нараховані відсотки на залишок коштів, що обліковуються на рахунку.

Додаткова платіжна картка - картка, що додатково випускається до КР на ім'я власника КР або на ім'я його довіреної особи

Доступний залишок (Доступна сума), Доступна сума по поточному рахунку - різниця між сумою залишку поточного рахунку та сумою незнижувального залишку і заблокованих, але не списаних коштів; у випадку встановлення дозволеного овердрафту доступна сума визначається як сума дозволеного овердрафту та залишку на поточному рахунку за мінусом заблокованих, але не списаних сум.

Доступна сума по картковому рахунку - різниця між сумою залишку КР та сумою незнижувального залишку і заблокованих, але не списаних коштів; у випадку встановлення дозволеного овердрафту доступна сума визначається як сума дозволеного овердрафту та залишку на КР за мінусом заблокованих, але не списаних сум.

Довірена особа – фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати операції за картковим рахунком Клієнта з використанням додаткової платіжної картки, емітованої на ім'я такої фізичної особи.

Dynamic Currency Conversion (DCC) – миттєва конвертація валюти – проведення за кордоном операції у валюті країни-емітента картки, наприклад: зняття готівки в банкоматі чи в касі, розрахунок через POS - термінали в торговельно-сервісній мережі, в мережі Інтернет.

Електронний стоп-список - список номерів втрачених та викрадених карток, який перевіряється при проведенні авторизації; у випадку, якщо Картка знаходиться в електронному стоп-списку, видається відмова при авторизації або команда "вилучити Картку".

Закритий ключ - унікальна послідовність символів, відома лише відповідній уповноваженій особі, яка призначена для створення в електронних документах ЕЦП з використанням засобів КЗІ.

Ідентифікатори – абонентський номер мобільного телефону Клієнта в мобільній мережі та пароль доступу, встановлений Клієнтом.

Ідентифікація - Засіб встановлення:

- а) тотожності особи за сукупністю її загальних та окремих даних;
- б) повноважень користувача системи за допомогою пароля.

Картковий рахунок (КР) – поточний рахунок, платіжні операції за яким можуть здійснюватися з використанням платіжних карток.

Клієнт банку – будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами банку.

Кодове слово - це слово-пароль, яке підтверджує особу-власника карткового рахунку при його зверненні до Банку по телефону. Держатель ПК не повинен розголошувати кодове слово третім особам. Власник рахунку вказує кодове слово у Заяві про визначення кодового слова. Якщо власник рахунку відкриває додаткову карту на ім'я довіреної особи, то кодове слово для додаткової картки вказується у Заяві про визначення кодового слова довіреної особи. В цьому випадку така довірена особа повинна вказати своє кодове слово для додаткової картки, що відкривається на її ім'я, для того, щоб довірена особа мала змогу управляти лише додатковою картою, відкритою на її ім'я.

Компрометація закритого ключа ЕЦП, ключів для шифрування/дешифрування, паролю доступу в СДО (в тому числі iFOBS) - подія/події, в результаті якої/яких виникає можливість ознайомлення не уповноважених осіб з закритим ключем ЕЦП, ключами для шифрування/дешифрування, паролем доступу в СДО.

Кредитна картка - ідентифікаційний засіб, за допомогою якого клієнт банку може отримувати кредит у банку при оплаті товарів або отримувати готівку у вигляді овердрафту за спеціальним картковим рахунком, у межах ліміту, встановленого Банком.

Курс валют для карткових операцій – курс конвертації іноземних валют, що встановлюється Банком для проведення розрахунків за операціями з платіжними картками. Встановлюється Банком щоденно та відрізняється від офіційних курсів Національного банку України та курсу валют МПС Visa International.

Курс валют МПС – курс конвертації валют, що встановлюється в МПС Visa International.

Логін - ім'я користувача в Системі (в тому числі СДО «iFOBS»); алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача і разом із паролем використовується системою для надання йому дозволу на з'єднання з та визначення його прав доступу до ресурсів системи.

Міжнародна Платіжна Система (МПС) – міжнародна платіжна система Visa International. Сторони визнають, що правила платіжної системи є конфіденційними і можуть надаватися для ознайомлення та використання в роботі виключно працівникам Банку та представникам Платіжної системи.

Незнижувальний залишок - мінімальна сума коштів Клієнта на картковому рахунку, визначена у тарифах Банку, яку Клієнт зобов'язується розмістити на картковому рахунку та підтримувати її протягом строку дії карткового рахунку. При закритті карткового рахунку сума коштів, що становлять незнижувальний залишок, підлягає поверненню Клієнту за умови сплати клієнтом платежів за умовами Договору.

Неперсоніфікована платіжна картка - заздалегідь випущена платіжна картка, яка не містить нанесених на неї імені та прізвища Держателя.

Несанкціонований овердрафт – від'ємний залишок коштів за рахунком клієнта, який виник під час здійснення платіжних операцій з використанням платіжної картки.

Овердрафт - короткостроковий кредит/кредитна лінія, що надається Банком Клієнту на КР. Порядок надання овердрафту, правила користування овердрафтом та строки його погашення визначені умовами договору.

Одноразовий цифровий пароль – набір літерних та цифрових символів, що створені засобами генератора одноразових цифрових паролів та надсилається на мобільний номер телефону Клієнта (Користувача), вказаний в Заяві про надання послуг в СДО «Клієнт-Банк» або в Заяві про надання послуг в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е», за допомогою sms-повідомленням з метою негайної подальшої ідентифікації користувача СДО та підтвердження здійснення користувачем СДО операцій з рахунками Клієнта при дистанційному розпорядженні рахунками Клієнта та/або інформаційних запитів Клієнта за допомогою СДО. Одноразовий цифровий пароль не має статусу електронного цифрового підпису в розумінні законодавства України про електронний документообіг. Одноразовий цифровий пароль не може бути визнаним недійсним через його електронну форму, або через те, що Одноразовий цифровий пароль не має статусу електронного цифрового підпису. Волевиявлення Клієнта щодо операцій з його рахунками, здійснені в електронному вигляді за допомогою СДО і підтвержені Одноразовим цифровим паролем, вважаються такими, що вчинені із додержанням письмової форми. Будь-який Одноразовий цифровий пароль, доведений Клієнту за допомогою sms-повідомлення на мобільний номер телефону Клієнта, вказаний в СДО «Клієнт-Банк» або в Заяві про надання послуг в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е», визнається Банком як Одноразовий цифровий пароль виключно протягом строку, зазначеного безпосередньо в sms-повідомленні, яким було доставлено Одноразовий цифровий пароль. По закінченню строку, зазначеного в sms-повідомленні, доставлений цим sms-повідомленням Одноразовий цифровий пароль вважається недійсним і не приймається Банком як підтвердження операцій Клієнта з його рахунками.

Операції в іноземній валюті – операції, за якими відображаються надходження та розрахунки в іноземній валюті.

Операція з картою (транзакція) - операція, в якій Картка, згідно Договору та цих Правил, використовується для розрахунків за товари та послуги (в тому числі із використанням реквізитів Картки) або для отримання готівки.

Перевипуск картки – емісія нової картки, що була емітована раніше на підставі Договору, у зв'язку з припиненням її дії, пошкодженням, втратою/крадіжкою тощо.

Пароль - пароль на вхід до визначеної Системи (в т.ч. СДО iFOBS, СДО «MobiCard»).

Платіжна картка – електронний платіжний засіб, що виготовлений з пластику та містить обов'язкові реквізити, визначені МПС, призначений для оплати товарів (робіт, послуг) та отримання готівки.

Пін-код - набір цифр відомий лише користувачу платіжної картки, що потрібний для його ідентифікації та автентифікації під час здійснення операцій з використанням платіжної картки.

POS-термінал - (Point of Sale - з англ. «Точка продажу») - це електронний пристрій, призначений для ініціювання переказу з рахунку, у тому числі видачі готівки, отримання довідкової інформації і друкування документа за операцією із застосуванням платіжної картки.

Призупинення дії картки – тимчасова неможливість проведення операцій з використанням картки внаслідок виникнення обставин, передбачених договором або законом.

Правила МПС – розроблені та затверджені міжнародною платіжною системою єдині стандарти її функціонування, що є обов'язковими для всіх учасників такої міжнародної платіжної системи.

Процентна ставка – встановлена банком ставка, за якою у визначені в договорі строки виплачуються проценти; її розмір, як правило, встановлюють у річному обчисленні відповідно до одиниці використаного капіталу (позики, суми боргу).

Процесінговий центр – стороння організація, яка здійснює процесінг операцій з платіжними картками (авторизація, кліринг, списання, технічна підтримка платіжних карток тощо).

Реквізити - обов'язкові дані, які мають бути в будь-якому документі (наприклад: договорі, чеку, векселі) для визнання його дійсним (наприклад: назва документа, дата складання, сума, яка підлягає сплаті, назва платника, адреса тощо).

Розрахунковий документ - документ на переказ коштів, що використовується для ініціювання переказу з рахунка платника на рахунок отримувача.

Сервіс – послуга, що надається Клієнтові Банком за допомогою визначеної Системи (в тому числі СДО «СМС-інфо»).

СДО – система дистанційного обслуговування.

Стоп-список - список Карток (їх реквізитів), за якими заборонено проведення операцій. Може бути локальним та міжнародним, в електронному вигляді. Картка може бути занесена у стоп-список як за Заявою Клієнта так і з ініціативи Банку.

Тарифи – документ з наведеним переліком послуг Банку та встановленими розмірами грошової винагороди Банку за надання послуг Клієнтам. Тарифи затверджуються відповідним колегіальним органом Банку у встановленому порядку, є невід'ємною частиною Договору. Тарифи оприлюднюються на сайті Банку та / або розміщуються у доступних для клієнтів місцях у відділеннях Банку.

Розділ 2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ТА БЕЗПЕКИ ВИКОРИСТАННЯ.

2.1 Системи дистанційного обслуговування (СДО)

2.1.1 СДО «Клієнт-Банк»

2.1.1.1 Доступ до СДО «Клієнт-Банк» здійснюється за наявності у Банку та Клієнта технічної можливості використання каналів зв'язку. При цьому Клієнт самостійно і за свій рахунок забезпечує і оплачує технічні, програмні і комунікаційні ресурси, необхідні для каналів зв'язку і підключення до СДО «Клієнт-Банк». Клієнт самостійно забезпечує власні робочі місця необхідними програмно-технічними засобами і каналами зв'язку з Банком та організовує їх коректну роботу згідно вимог до технічного забезпечення, що містяться в документації до клієнтської частини СДО «Клієнт-Банк».

2.1.1.2 В залежності від обумовлених послуг, Клієнту передається: стартовий пакет клієнтської частини СДО «Клієнт-Банк» з комплектом документації та/або первинні особисті ключі на електронних носіях інформації, та/або паролі для роботи із СДО та інші матеріали. Стартовий пакет включає матеріали для всіх довірених осіб та Клієнта (*надалі - користувачів*), обумовлених в Заяві. Інсталяційний файл клієнтської програми може бути самостійно отриманий Клієнтом з веб-сторінки Банку.

2.1.1.3 Банк може впроваджувати та надавати додаткові послуги в межах СДО «Клієнт-Банк».

2.1.1.4 Банк надає права та доступи до рахунків Клієнта та існуючих підсистем згідно Заяви, крім випадків передбачених даними Правилами.

2.1.1.5 Банк має право припинити надавати деякі послуги в межах СДО «Клієнт-Банк», повідомивши про це Клієнта за 14 днів до припинення надання цих послуг.

2.1.1.6 У випадку, якщо протягом 180 календарних днів з дати останньої операції в СДО «Клієнт-Банк» не здійснюються операції на рахунках Клієнта, та/або у випадку виникнення заборгованості по оплаті за надані послуги з дистанційного обслуговування понад 60 (шістдесят) календарних днів, Банк має право відключити Клієнта від СДО «Клієнт-Банк».

2.1.1.7 Банк має право впроваджувати інші програмно-технічні і технологічні засоби СДО «Клієнт-Банк».

2.1.1.8 Єдиною шкалою часу при роботі з СДО «Клієнт-Банк» визначено київський час. Контрольним є час системних годинників апаратних засобів Банку.

2.1.1.9 Банк та Клієнт мають право провести технічну експертизу відповідно до цих Правил.

2.1.1.10 Для запобігання доступу сторонніх осіб до конфіденційної інформації Клієнта через СДО «Клієнт-Банк», а також перегляду передачі або модифікації даних використовується багаторівнева архітектура системи безпеки, що включає в себе:

- обов'язкову авторизацію та аутентифікацію користувачів;
- протоколювання часу входу користувачів у систему із зазначенням інформації про IP адресу, з якої відбувався вхід; обмін даними тільки за стандартизованими інтерфейсами;
- захист каналу передачі даних власним SSL сертифікатом Банку;
- електронний цифровий підпис документів;
- електронний цифровий підпис інформаційних запитів від Клієнта;
- використання Одноразових цифрових паролів для підтвердження операцій з рахунками, які здійснюються за допомогою СДО «Клієнт-Банк»;
- контроль прав доступу користувачів до об'єктів СДО «Клієнт-Банк»;

Кожен користувач СДО «Клієнт-Банк» є гарантом і складовою частиною системи безпеки і повинен дотримувати наступних правил:

- не розголошувати свій логін і паролі, Одноразові цифрові паролі третім особам;
- зберігати особистий сертифікат і особистий ключ на зовнішньому носії інформації (дискета, накопичувачі на флеш-пам'яті тощо);
- не зберігати зовнішній носій інформації з особистим сертифікатом і ключем разом з текстом логіну та пароля;
- не довіряти іншим особам користуватися особистим сертифікатом і секретним ключем для підписання документів;
- коректно виходити з СДО «Клієнт-Банк» при завершенні сеансу роботи із СДО «Клієнт-Банк» та не залишати зовнішній носій інформації під'єднаним до комп'ютера, з якого проводиться зв'язок, не зберігати зовнішній носій у легкодоступному для інших осіб місці;
- дотримуватись інших рекомендацій Банку по провадженню безпеки й цілісності інформації при роботі з СДО «Клієнт-Банк»;

2.1.1.11 СДО «Клієнт-Банк» ідентифікує користувача тільки по введеному логіну, паролю на вхід у систему, секретному ключу й паролю до нього, Одноразових цифрових паролів.

Кожному користувачеві Банк надає:

- логін,
- пароль,
- пароль до секретного (особистого) ключа,
- первинні сертифікати і секретні ключі,

- заборонено використовувати віддалений доступ до комп'ютера, на якому встановлена клієнтська частина СДО «Клієнт-Банк». Каталоги спільного доступу, функції «Remote Desktop Connection» та «Remote Assistant» або інші аналогічні функції рекомендовано вимкнути;
- рекомендовано встановити ліцензійне антивірусне програмне забезпечення із забезпеченням регулярного поновлення сигнатурної бази;
- мережеві підключення повинні бути захищені міжмережевим екраном;
- якщо використовується WiFi мережа, захист інформації між точками доступу слід забезпечувати за допомогою шифрування трафіку.

2.1.1.27 Вимоги щодо роботи з ЕЦП:

- файли ЕЦП слід зберігати на зовнішніх носіях. Не рекомендується використовувати віртуальні диски для зберігання та використання ЕЦП;
- особи, що мають право підпису платіжних документів Клієнта повинні забезпечити надійне збереження носіїв з ЕЦП. При підозрі на компрометацію ЕЦП, слід якомога швидше повідомити працівників Банку - для призупинення роботи по СДО «Клієнт-Банк» до вивірки платіжних доручень та генерації нових ключів ЕЦП;
- ЕЦП повинен бути захищений паролем;
- Клієнт повинен регулярно (не рідше одного разу на 120 днів) генерувати нові ключі ЕЦП;
- Клієнту заборонено залишати носії з ключами ЕЦП без нагляду;
- Клієнт за жодних обставин не повинен передавати представникам Банку файли секретних ключів та/або паролі до них.

2.1.1.28 Вимоги щодо безпечної роботи з паролями.

- якщо пароль згенеровано іншою особою, під час отримання такого паролю користувач зобов'язаний змінити пароль в перший момент його використання;
- вимоги до паролю: довжина не менше 6-ти символів; містить великі та малі букви, знаки пунктуації та цифри; не містить логічних послідовностей, (1234, 1111 і т.п.) імен родичів, дат чи кличок домашніх тварин;
- Клієнт повинен регулярно (не рідше одного разу на 120 днів) змінювати паролі;
- Клієнту заборонено передавати паролі іншим особам;
- Клієнту рекомендовано утримуватися від набору паролю, якщо хтось має змогу у цей час бачити клавіатуру.

2.1.1.29 Вимоги щодо безпечної роботи з СДО «Клієнт-Банк».

- Клієнту забороняється допускати сторонніх осіб до роботи з клієнтською частиною СДО «Клієнт-Банк»;
- запуск СДО «Клієнт-Банк» необхідно захистити паролем;
- безпосередньо перед підписанням платіжного доручення, кожен користувач Клієнта, що ставить підпис на платіжному дорученні повинен відкрити і звірити усі реквізити;
- Клієнту слід регулярно проводити звірки залишків по своїх рахунках. У випадку виявлення розбіжностей – негайно повідомити про це Банк для припинення роботи з СДО «Клієнт-Банк» до в'яснення обставин.

2.1.1.30 Порядок проведення технічної експертизи при виникненні спірних ситуацій.

- Банк зобов'язаний протягом не більш як п'яти робочих днів з дати отримання письмової заяви/претензії Клієнта сформувати узгоджувальну комісію для розгляду заяви. До складу комісії можуть входити представники Клієнта та представники Банку, а також, за необхідності, незалежні експерти. Вибір членів комісії здійснюється на умовах згоди. При недосягненні згоди вибір членів комісії проводиться випадково (за жеребом).
- Результатом розгляду спірної ситуації узгоджувальною комісією є визначення дотримання сторонами вимог Договору, Правил та документації до СДО «Клієнт-Банк» та достовірність ЕЦП, якими підписані спірні електронно-розрахункові документи (*надалі - ЕРД*), правильність використаного Одноразового цифрового паролю.
- Узгоджувальна комісія протягом не більше десяти робочих днів проводить розгляд заяви/претензії. Розгляд заяви включає наступні етапи:
 - проведення узгоджувальною комісією технічної експертизи електронного документа, який завірено ЕЦП Клієнта, та на підставі якого Банком виконані операції за рахунком Клієнта, які є суттю претензії Клієнта.
 - проведення технічної експертизи відкритого ключа ЕЦП Клієнта узгоджувальною комісією, період дії та статус відкритого ключа ЕЦП Клієнта та встановлення його належності Клієнту.
 - проведення технічної експертизи коректності ЕЦП Клієнта в електронному документі узгоджувальною комісією, правильності використаного Одноразового цифрового паролю.
 - складання акту узгоджувальною комісією на основі даних технічної експертизи.

У разі, коли Банк пред'являє електронний документ, коректність ЕЦП Клієнта визнана узгоджувальною комісією, приналежність Клієнту відкритого ключа ЕЦП Клієнта та правильність використаного Одноразового цифрового паролю підтверджена, Банк перед Клієнтом за виконані операції по його рахунку відповідальності не несе.

2.1.1.31. Банк має право блокувати роботу СДО «Клієнт-Банк» у випадку наявності в Банку підозри щодо компрометації системи або небезпеки втручання в роботу системи третіх осіб (зокрема, але не виключно, в наступних випадках: відбувається вхід в систему СДО з іншого комп'ютера, іншої, ніж завжди, IP-адреси, тощо). Клієнт має право звернутись до Банку з письмовим зверненням про незастосування цих заходів захисту до його СДО «Клієнт-Банк». В такому випадку всі ризики, пов'язані з компрометацією системи або небезпекою втручання в роботу системи третіх осіб, покладаються на Клієнта.

2.1.2 **СДО «SMS-інфо»**

2.1.2.1 Клієнт визначає та встановлює Ідентифікатори зв'язку, а саме: номер мобільного телефону та кодове слово для роботи в СДО «SMS-інфо» шляхом подання у Банк Заяви встановленого зразка. У випадку виникнення заборгованості по оплаті за надані послуги з дистанційного обслуговування понад 60 (шістдесят) календарних днів, та/або виникнення заборгованості по оплаті за послуги, які надаються в межах відповідного Тарифного плану або пакету, Банк має право відключити Клієнта від СДО «SMS-інфо».

2.1.2.2 Отримання Банком запиту про надання інформації із застосуванням зазначених Ідентифікаторів є підставою для надання такої інформації за номером телефону, з якого надійшов запит.

2.1.2.3 Клієнт самостійно здійснює нумерацію рахунків, що підключені до СДО «SMS-інфо» та присвоює їм відповідний Код рахунку. Відповідність Коду рахунку визначеному рахунку Клієнта записується в БД Банку.

- 2.1.2.4 Запити в СДО «SMS-інфо» здійснюються Клієнтом шляхом надсилання sms-повідомлення з ідентифікованого номеру мобільного телефону на електронну адресу info@vsbank.com.ua згідно встановленого Оператором стандарту (порядку набору), при цьому, пароль входу і текст запиту виступають темою (subject) такого sms-повідомлення (запиту). Правила набору теми (subject) sms-повідомлення, що надсилається на адресу електронної пошти, визначається Оператором, та може різнитися, в залежності від Оператора.
- 2.1.2.5 Банк надає в межах СДО «SMS-інфо» обмежену кількість сервісів, що можуть змінюватися в зв'язку з модифікацією СДО «SMS-інфо». Клієнт може замовляти довільний з сервісів.
- 2.1.2.6 Кількість рахунків та абонентських номерів телефонів Клієнта, інформацію по яких Банк надсилає в межах СДО «SMS-інфо» обмежена.
- 2.1.2.7 Якщо повідомлення не поміститься в одне SMS-повідомлення (160 символів максимально), буде сформоване наступне повідомлення. У зв'язку із технічним застереженням на передачу знака + (плюс), для позначення надходжень може використовуватися знак `*`.
- 2.1.2.8 Сервіси, що надаються СДО «SMS-інфо»:

№	Призначення сервісу	Порядок інформування	Порядок набору запиту
Сервіс 1	Інформування Клієнта про актуальний залишок на його рахунку.	Сервіс автоматично виконується щодня після 9:00 год. за київським часом. Надалі активною стороною діалогу є Клієнт, який готує і посилає в Банк sms-запит, а банк дає на нього відповідь.	Пароль входу (доступу), пробіл, Умовний номер рахунку, пробіл, ?(знак питання)
Сервіс 2	Інформування Клієнта про актуальний залишок на його рахунку.	Сервіс, по запиту Клієнта, подає інформацію про актуальний залишок на його рахунку.	Пароль входу (доступу), пробіл, Умовний номер рахунку, пробіл, ?(знак питання)
Сервіс 3	Інформування Клієнта про списання з рахунку/надходження на рахунок сум коштів, не менших від заданої Клієнтом величини.	Клієнт самостійно встановлює та змінює задану величину, на яку буде реагувати система. При встановленні значення заданої величини «0» (нуль) – система повідомляє про всі надходження/списання по рахунку. По замовчуванню (до зміни Клієнтом) значення заданої величини в системі рівне 0.	Пароль входу (доступу), пробіл, Умовний номер рахунку, – (дефіс), Задана величина*
Сервіс 4	Інформування Клієнта про кожне надходження коштів на його рахунок, не менших від заданої Клієнта величини.	По кожному з надходжень Клієнту повідомляється сума, МФО банку, з якого надійшли кошти та призначення платежу переведене методом транслітерації на латинські літери. Клієнт самостійно встановлює та змінює задану величину, на яку буде реагувати система. По замовчуванню (до зміни Клієнтом) значення заданої величини в системі рівне 0.	Пароль входу (доступу), пробіл, Умовний номер рахунку, G (латинська літера), пробіл, Задана величина*

*Задана величина – ціле число арабськими цифрами

- 2.1.2.9 Кількість сервісів, їх призначення, порядок інформування та порядок набору запиту в СДО «SMS-інфо» є змінними та визначаються у відповідній Заяві, на час її укладення та підписання.
- 2.1.2.10 Вимоги щодо безпечної роботи з СДО «SMS-інфо».
- Клієнту забороняється розголошувати рахунки, що підключені до СДО «SMS-інфо» та присвоєні їм відповідні Коди рахунку;
 - при втраті/викраденні мобільного телефону Клієнт повинен негайно звернутися у Банк для блокування надання послуги СДО «SMS-інфо».
- 2.1.3 **СДО «MobiCard»**
- 2.1.3.1 СДО «MobiCard» - система інформаційних повідомлень і запитів між Банком та Клієнтом для надання Клієнтам Банку (Держателям платіжних карток) послуги, яка дозволяє цілодобово отримувати інформацію про стан карткового рахунку та рух грошових коштів Клієнта, використовуючи засоби мобільного зв'язку, підключені до операторів телекомунікаційних послуг, перелік яких розміщено на офіційному сайті Банку в мережі Інтернет, що зазначений у Договорах, укладених із Клієнтом (надалі-оператори).
- 2.1.3.2 Клієнт повинен мати засіб мобільного зв'язку, підключений до послуг мобільного зв'язку одного із операторів, який підтримує сервіс SMS-повідомлень, та/або адресу електронної пошти.
- 2.1.3.3 Банк надає в межах СДО «MobiCard» обмежену кількість послуг, що можуть змінюватися в зв'язку із модифікацією СДО «MobiCard». Клієнт може замовляти довільну із послуг.
- 2.1.3.4 Підключення/відключення до/від СДО «MobiCard» здійснюється Клієнтом шляхом складання відповідної письмової заяви встановленої форми у відділеннях Банку за здійснення оплати згідно Тарифів Банку.
- 2.1.3.5 У випадку виникнення заборгованості по оплаті за надані послуги понад 60 (шістдесят) календарних днів, та/або виникнення заборгованості по оплаті за послуги, які надаються в межах відповідного Тарифного плану або пакету, Банк має право відключити Клієнта від СДО «MobiCard».
- 2.1.3.6 Кількість абонентських номерів засобів мобільного зв'язку Клієнта та/або адреси електронної пошти, інформацію на які Банк надсилає в межах СДО «MobiCard», обмежена.
- 2.1.3.7 Послуги, що надаються СДО «MobiCard»:

Назва послуги в межах СДО «MobiCard»	Опис послуги
SMS-інформування по операціях	СДО «MobiCard» надсилає SMS-повідомлення Клієнту по факту здійснення транзакції та змін на карткових рахунках Клієнта: - повідомлення про останню транзакцію та баланс рахунку; - повідомлення про поповнення карткового рахунку та баланс рахунку.

	Додатково до даної послуги за бажанням Клієнта СДО «MobiCard» надсилає копії СМС-повідомлень по операціях на адресу електронної пошти Клієнта.
SMS-інформування за SMS-запитом (*)	Клієнт відправляє SMS-повідомленням запит встановленого зразка, СДО «MobiCard» опрацьовує його, і направляє Клієнту відповідь з потрібною інформацією по картці: <ul style="list-style-type: none"> - запит балансу; - запит останньої транзакції; - запит останніх двох транзакцій; - статус картки в стоп-списку; - постановка картки в стоп-список.

(*) Дана послуга надається в разі підтримання даної операції оператором.

- 2.1.3.8 Текст SMS - повідомлення надсилається СДО «MobiCard» українською, російською або англійською мовою латинською транслітерацією на абонентський номер засобу мобільного зв'язку Клієнта та/або адресу електронної пошти, що зазначені Клієнтом в останній по дати укладення Заяві на отримання даних послуг. Якщо Клієнт не здійснить вибору мови тексту SMS - повідомлення при підключенні СДО «MobiCard», то по замовчуванню текст SMS-повідомлення надсилатиметься українською мовою латинською транслітерацією.
- 2.1.3.9 Надсилання інформації Банком в межах СДО «MobiCard» відбувається відкритими каналами зв'язку. Банк не несе відповідальності за розголошення, викривлення та неотримання Держателем інформації про платіжну картку, що може мати місце при надсиланні інформації на номер засобу мобільного зв'язку.
- 2.1.3.10 Банк не несе відповідальності за передачу інформації, що передбачена СДО «MobiCard», у випадку зазначення в заяві встановленої Банком форми щодо підключення до сервісів невірною/недійсною номеру засобу мобільного зв'язку та/або адреси електронної пошти при підключенні до СДО «MobiCard» або неповідомлення номеру засобу мобільного зв'язку та адреси електронної пошти в разі його зміни або неналежної роботи засобу мобільного зв'язку або оператора.
- 2.1.3.11 Банк не несе відповідальності за несвоєчасну постановку платіжної картки до Стоп-списку, якщо запит Клієнта у вигляді SMS-повідомлення від Держателя про блокування платіжної картки, не було отримано Банком або отримано Банком несвоєчасно з причин, що не залежать від Банку.
- 2.1.3.12 У випадку втрати/відключення номеру засобу мобільного зв'язку та/або адреси електронної пошти, на яку Держатель отримує інформацію, Клієнт повинен негайно, але не пізніше, ніж через одну добу після виявлення Держателем втрати/відключення, письмово повідомити про це Банк шляхом надання до Банку відповідної письмової заяви. До отримання письмового повідомлення Клієнта про втрату/відключення, номеру засобу мобільного зв'язку Держателем Банк не несе відповідальності за можливе отримання інформації про стан карткового рахунку та рух грошових коштів Клієнта третіми особами.
- 2.1.4 СДО «Інтернет-сервіс «VS-е»**
- 2.1.4.1 Банк надає Клієнту доступ до СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» на підставі укладеної Заяви та забезпечує її подальше обслуговування та функціонування. З цією метою Клієнту надається доступ до спеціального Інтернет ресурсу Банку, який забезпечує дану послугу та знаходиться на офіційному сайті Банку. При цьому Клієнт самостійно і за свій рахунок забезпечує і оплачує технічні, програмні і комунікаційні ресурси, необхідні для функціонування каналів зв'язку і підключення до СДО «Інтернет-сервіс «VS-е». СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» використовується з метою дистанційного здійснення Клієнтом операцій з його рахунками, направлення Банку інформаційних запитів та надання інших послуг, визначених Заявою. Перелік і обсяг послуг, які надаються Клієнту з використанням СДО, зазначені в Заяві. Клієнт здійснює ініціювання операцій за своїми рахунками, відправку інформаційних запитів Банку та надання інших послуг шляхом створення, заповнення і направлення Банку відповідних заявок і запитів з використанням інтерфейсу СДО «Інтернет-сервіс «VS-е». Сторони визнають, що такі заявки і запити Клієнта, надані Банку із використанням СДО, і підтверджені Клієнтом в порядку, визначеному цими Правилами, в т.ч. шляхом введення Одноразового цифрового паролю, вважаються такими, що виходять від Клієнта та юридично прирівнюються до документів, отриманих від Клієнта на паперовому носії, оформлених у відповідності до вимог чинного законодавства України.
- 2.1.4.2 Банк може впроваджувати та надавати додаткові послуги в межах СДО «Інтернет-сервіс «VS-е», впроваджувати інші програмно-технічні і технологічні засоби СДО «Інтернет-сервіс «VS-е».
- 2.1.4.3 Банк надає права та доступи до рахунків Клієнта та існуючих підсистем згідно Заяви, крім випадків передбачених даними Правилами.
- 2.1.4.4 Банк має право припинити надавати деякі послуги в межах СДО «Інтернет-сервіс «VS-е», повідомивши про це Клієнта за 14 днів до припинення надання цих послуг.
- 2.1.4.5 У випадку, якщо протягом 180 календарних днів з дати останньої операції в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» не здійснюються операції на рахунках Клієнта, та/або у випадку виникнення заборгованості по оплаті за надані послуги з дистанційного обслуговування понад 60 (шістдесят) календарних днів, Банк має право відключити Клієнта від СДО «Інтернет-сервіс «VS-е».
- 2.1.4.6 Єдиною шкалою часу при роботі з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» визначено київський час. Контрольним є час системних годинників апаратних засобів Банку.
- 2.1.4.7 З метою запобігання доступу сторонніх осіб до конфіденційної інформації Клієнта через СДО, перегляду, передачі або модифікації даних та підтвердження волевиявлення Клієнта використовується багаторівнева архітектура системи безпеки, що включає в себе:
- обов'язкову авторизацію та аутентифікацію користувачів;
 - протоколювання часу входу користувачів у систему із зазначенням інформації про IP адресу, з якої відбувався вхід; обмін даними тільки за стандартизованими інтерфейсами;
 - захист каналу передачі даних власним SSL сертифікатом Банку;
 - використання Одноразових цифрових паролів для підтвердження волевиявлення Клієнта щодо операцій з рахунками та інформаційних запитів від Клієнта, які здійснюються за допомогою СДО «Інтернет-сервіс «VS-е»;
 - контроль прав доступу користувачів до об'єктів СДО «Інтернет-сервіс «VS-е».

Кожен користувач СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» є гарантом і складовою частиною системи безпеки і повинен дотримувати наступних правил:

- не розголошувати свій логін і паролі, Одноразові цифрові паролі третім особам;
- коректно виходити з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» при завершенні сеансу роботи із СДО «Інтернет-сервіс «VS-е»;
- дотримуватись інших рекомендацій Банку по провадженню безпеки й цілісності інформації при роботі з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е».

2.1.4.8 СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» ідентифікує користувача тільки по введеному логіну, паролю на вхід у систему, Одноразових цифрових паролів.

Кожному користувачеві Банк надає:

- логін,
- пароль,
- Одноразовий цифровий пароль, який підлягає введенню в Систему при вході, здійсненні кожної операції за рахунком Клієнта та направленням інформаційного запиту, з метою ідентифікації користувача СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» та підтвердження волевиявлення користувача СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» на здійснення операцій з рахунками Клієнта.

2.1.4.9 Права користувачів на роботу з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» визначаються при підключенні даної послуги. Зміна прав користувачам Клієнта у СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» відбувається при додатковому погодженні з Банком шляхом подання відповідної Заяви.

2.1.4.10 Користувачі, які не внесені у відповідну Заяву, підлягають відключенню від СДО «Інтернет-сервіс «VS-е».

2.1.4.11 Клієнт несе відповідальність за всі операції, здійснені через СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» із використанням Одноразового цифрового паролю. У разі втрати логіну або паролю або мобільного телефону, на номер якого надсилається Одноразовий цифровий пароль та/або підозри про те, що логін або пароль або Одноразовий цифровий пароль міг потрапити до сторонніх осіб, Клієнт зобов'язаний унеможливити проведення операцій за допомогою СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» і негайно телефоном (із використанням кодового слова) та письмово повідомити Банк. З моменту отримання повідомлення у робочий час та його перевірки Банк блокує роботу Клієнта в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» до моменту з'ясування обставин. Банк відновлює роботу Клієнта в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» після отримання від нього письмової заяви про потребу відновлення роботи в СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» або запиту із використанням паролю.

2.1.4.12 У випадку зміни номеру мобільного телефону, на який надсилається Одноразовий цифровий пароль, Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про це Банк та внести відповідні зміни до Заяви. Неповідомлення Клієнтом Банку інформації про зміну номеру мобільного телефону, на який надсилається Одноразовий цифровий пароль, звільняє Банк від будь-якої відповідальності, що може виникнути у зв'язку з відправленням Банком Одноразового цифрового паролю на номер мобільного телефону, що вказаний в діючій Заяві.

2.1.4.13 Користувачеві не рекомендується працювати із СДО «Інтернет-сервіс «VS-е»:

- в інтернет-кафе й інших подібних місцях, де немає гарантії того, що за діями користувача не стежить стороння людина;
- у місцях, де встановлені пристрої відеоспостереження, за допомогою яких можна одержати інформацію про паролі користувача;
- якщо немає впевненості в безпеці використовуюваного програмного забезпечення (наявність вірусів, спеціальних програм, що надсилають паролі користувача третім особам і т.п.).

2.1.4.14 Провадження безпеки при роботі через Інтернет.

- Безпека обміну даними при роботі в Інтернет забезпечується на рівні чіткої взаємної аутентифікації учасників обміну даними.
- Обмін даними захищений використанням SSL сертифікату.
- Аутентифікація відбувається на основі логіна та пароля входу в систему та Одноразового цифрового паролю.

2.1.4.15 Вимоги щодо безпечної роботи з паролями:

- якщо пароль згенеровано іншою особою, під час отримання такого паролю користувач зобов'язаний змінити пароль в перший момент його використання;
- вимоги до паролю: довжина не менше 6-ти символів; містить великі та малі букви, знаки пунктуації та цифри; не містить логічних послідовностей, (1234, 1111 і т.п.) імен родичів, дат чи кличок домашніх тварин;
- Клієнт повинен регулярно (не рідше одного разу на 120 днів) змінювати паролі;
- Клієнту заборонено передавати паролі іншим особам;
- Клієнту рекомендовано утримуватися від набору паролю, якщо хтось має змогу у цей час бачити клавіатуру.

2.1.4.16 Вимоги щодо безпечної роботи з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е»:

- Клієнту слід регулярно проводити звірки залишків по своїх рахунках. У випадку виявлення розбіжностей – негайно повідомити про це Банк для припинення роботи з СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» до в'яснення обставин.
- на комп'ютері, з якого здійснюється вхід у СДО «Інтернет-сервіс «VS-е», рекомендовано встановити ліцензійне антивірусне програмне забезпечення із забезпеченням регулярного поновлення сигнатурної бази;
- якщо використовується WiFi мережа, захист інформації між точками доступу слід забезпечувати за допомогою шифрування трафіку.

2.1.4.17 Порядок проведення технічної експертизи при виникненні спірних ситуацій.

- Банк зобов'язаний протягом не більш як п'яти робочих днів з дати отримання письмової заяви/претензії Клієнта сформуванню узгоджувальну комісію для розгляду заяви. До складу комісії можуть входити представники Клієнта та представники Банку, а також, за необхідності, незалежні експерти. Вибір членів комісії здійснюється на умовах згоди. При недосягненні згоди вибір членів комісії проводиться випадково (за жеребом).
- Результатом розгляду спірної ситуації узгоджувальною комісією є визначення дотримання сторонами вимог Договору, Правил щодо використання СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» та правильність використаного Одноразового цифрового паролю.

У разі, коли Банком не порушено вимог Договору, Правил та правильність використаного Одноразового цифрового паролю підтверджена, Банк перед Клієнтом за виконані операції по його рахунку відповідальності не несе.

Банк не несе відповідальності за не здійснення переказу або за здійснення помилкового переказу коштів, якщо це стало наслідком неправильного заповнення Клієнтом інтерфейсу СДО, зазначення Клієнтом хибних (помилкових) платіжних реквізитів, або будь-яких інших даних, необхідних для належного виконання операції, несвоєчасного попередження Банку Клієнтом про зміну своїх реквізитів.

2.1.4.22 Банк має право блокувати роботу СДО «Інтернет-сервіс «VS-е» у випадку наявності в Банку підозри щодо компрометації системи або безпеки втручання в роботу системи третіх осіб (зокрема, але не виключно, в наступних випадках: відбувається вхід в систему СДО з іншого комп'ютера, іншої, ніж завжди, IP-адреси, в разі послідовного невільного вводу логіну, паролю або Одноразового цифрового паролю тощо). Клієнт має право звернутись до Банку з письмовим зверненням про незастосування цих заходів захисту до його СДО «Інтернет-сервіс «VS-е». В такому випадку всі ризики, пов'язані з компрометацією системи або небезпекою втручання в роботу системи третіх осіб, покладаються на Клієнта.

2.2 Порядок обслуговування поточних/карткових рахунків.

2.2.1 Банк має право пропонувати Клієнту Тарифний план, який є складовою загальних Тарифів Банку. Тарифний план – це сформований Банком перелік частини діючих послуг Банку, при обранні яких Клієнт отримує можливість користуватися включеними до переліку послугами з оплатою цих послуг у відповідності до вартості, встановленої Банком для такого переліку послуг. При цьому, Банк здійснює обслуговування рахунків та утримує плату за надані послуги згідно наступного порядку:

- За послуги, що включені до Тарифного плану, Клієнт сплачує Банку плату в розмірі та в терміни, що встановлені діючими Тарифами Банку. Клієнт сплачує Банку разову плату за підключення рахунків Клієнта до Тарифного плану в сумі та в строки, визначені діючими Тарифами Банку, при цьому назва Тарифного плану зазначається у Заяві встановленого зразка.
- Клієнт сплачує щомісячно плату за обслуговування Тарифного плану в розмірі та в строки, що визначені діючими Тарифами Банку. За послуги, що не включені до Тарифного плану Клієнт сплачує плату Банку в розмірі, в порядку та в терміни, що встановлені загальними діючими Тарифами Банку.
- Сторони домовились про те, що підставою для включення/виключення рахунку Клієнта до переліку рахунків, послуги з розрахунково-касового обслуговування за яким надаються у відповідності до Тарифного плану (підключення/відключення до/від Тарифного плану), є подана Клієнтом Заява встановленого зразка. У випадку виникнення заборгованості по оплаті за надані послуги у відповідності до Тарифного плану понад 60 (шістдесят) календарних днів, Банк має право самостійно, без подання Клієнтом вищезазначеної Заяви відключити Клієнта від Тарифного плану і перевести його на загальні Тарифи Банку.

2.2.2 Операційний час та операційний день Банку регламентуються внутрішнім режимом роботи Банку. Оголошення про встановлений операційний час та операційний день Банку розміщується у загальнодоступних та помітних для Клієнтів Банку місцях.

2.2.3 Розрахункові документи подаються в Банк на паперових носіях. Розрахункові документи можуть подаватися в Банк в електронному вигляді при умові користування Клієнтом СДО «Клієнт-Банк». Банк приймає до виконання належно оформлені розрахункові документи Клієнта, в межах залишку коштів на рахунку останнього на початок операційного дня Банку, або в межах доступного залишку коштів на рахунку Клієнта на момент звернення Клієнта в Банк, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами Національного банку України, та за умови, що такі розрахункові документи надійшли в Банк в межах операційного часу Банку.

2.2.4 Розрахункові документи Клієнта, які надійшли після операційного часу, Банк виконує наступного операційного дня. За бажанням Клієнта та у разі наявності у Банку відповідної технічної можливості Банк, за окрему плату, визначену у Тарифах Банку, може виконувати платіжні доручення Клієнта, що надійшли після операційного часу, в день їх надходження, але не пізніше закінчення операційного дня. Банк виконує платіжні доручення в іноземній валюті датою валютування не пізніше наступного дня, керуючись часом надходження платіжного доручення та режимом роботи банків-кореспондентів.

2.2.5 Банк зараховує на рахунок Клієнта грошові кошти в національній валюті, що надійшли на користь Клієнта протягом операційного дня, в день їх отримання, якщо під час проведення контролю за реквізитами розрахункових документів не виявлено розбіжностей та дата їх надходження збігається з датою валютування. Кошти, що отримані Банком на користь Клієнта до настання дати валютування, яка зазначена в електронному розрахунковому документі, зараховуються Банком на рахунок Клієнта в день настання дати валютування.

2.2.6 Банк зараховує на рахунок Клієнта грошові кошти в іноземній валюті, що надійшли на користь Клієнта протягом операційного дня, якщо під час проведення контролю за реквізитами розрахункових документів не виявлено розбіжностей, відповідно до дати валютування, зазначеної в повідомленні, або не пізніше дня, наступного за днем отримання уповноваженим банком виписки з кореспондентського рахунку від банку-кореспондента з урахуванням у ній цього переказу на користь бенефіціара.

2.2.7 У випадку користування СДО «Клієнт-Банк» Клієнту не дозволяється формування електронно-розрахункових документів, на підставі розрахункових документів, які мають додатки (реєстр розрахункових чеків, реєстр документів за акредитивом тощо).

2.2.8 У разі надання Клієнтом третім особам недостовірної інформації щодо його платіжних реквізитів (в тому числі номерів рахунків) у Банку, Банк відповідальності не несе.

2.2.9 Банк має право відмовити в здійсненні операції з іноземною валютою або національною валютою в розрахунках в сфері зовнішньоекономічної діяльності, якщо Клієнт не надав в Банк оригінали документів для проставлення відміток щодо суми та дати куплених/обмінаних/перерахованих коштів за попередньою операцією, здійсненою через Банк.

2.2.10 Строки здавання Клієнтом готівкової виручки (готівки) для її зарахування на рахунки в Банку визначається Клієнтом самостійно і встановлюється за погодженням з Банком відповідно до поданої Клієнтом Заяви. Якщо Клієнт працює у вихідні та святкові дні і не має змоги, через відсутність відповідної домовленості з Банком на інкасацію, здати одержану ним за ці дні готівкову виручку (готівку), то вона має здаватися Клієнтом до Банку протягом операційного часу наступного робочого дня Банку та Клієнта. Якщо Клієнт в окремі дні не має перевищення ліміту каси, то Клієнт може в ці дні не здавати в установлені строки готівку. У разі, якщо Клієнт є підприємцем (фізичною особою, яка здійснює підприємницьку діяльність) або релігійною організацією (релігійні громади, управління і центри, монастирі, релігійні братства, місіонерські

товариства (місії), духовні навчальні заклади), яка не здійснює виробничої або іншого виду підприємницької діяльності, то інформація про встановлення строків здавання готівки може не подаватися.

- 2.2.11 Банк має право відмовити у наданні послуг та у наданні інформації, у випадках, якщо Клієнт та/або його уповноважена особа не ідентифіковані, та/або Клієнт на запит Банку не надав документи та/або відомості, необхідні для виконання Банком завдань і обов'язків, визначених законодавством, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, зокрема, для здійснення уточнення інформації щодо ідентифікації та вивчення Клієнта.
- 2.2.12 Банк має право відмовляти Клієнту у видачі готівки на різні потреби у разі відсутності необхідної суми в касі Банку. При цьому Банк забезпечує не пізніше наступного дня наявність необхідної суми.
- 2.2.13 В разі, якщо Тарифами Банку встановлено нарахування процентів за залишками коштів на поточному/картковому рахунку, Банк здійснює таке нарахування процентів (за методом факт/факт) в розмірах визначених діючими Тарифами Банку та зараховує їх на поточний рахунок Клієнта в останній робочий день поточного місяця, якщо інший строк не передбачений Тарифами Банку.
- 2.2.14 У випадку відкриття карткових рахунків працівникам (фізичним особам) Клієнта в рамках зарплатного проекту:
- 2.2.14.1 Перераховані Клієнтом на транзитний рахунок (вказаний в Заяві) кошти, в рамках зарплатного проекту, Банк зараховує, не пізніше наступного банківського дня за днем надходження коштів на транзитний рахунок, на карткові рахунки працівників Клієнта, відповідно до платіжної відомості, наданої Клієнтом в Банк. Банк має право не зараховувати суми заробітної плати та інших виплат на рахунки працівників Клієнта у випадку, якщо сума коштів, що надійшла на транзитний рахунок не відповідає загальній сумі платіжної відомості, яка надана Клієнтом в Банк та не проводити зарахування сум заробітної плати та інших виплат на карткові рахунки працівників Клієнта у випадку невиконання Клієнтом вимог Договору.
- 2.2.14.2 Платіжна відомість має містити:
- прізвище, ім'я та по батькові працівника Клієнта;
 - номер відкритого карткового рахунку працівника Клієнта;
 - суму коштів для зарахування та валюту зарахування.
- 2.2.14.3 Платіжна відомість, оформлена відповідно до вимог Банку, надається до Банку у вигляді файлу в форматі DBF (або інших форматів), структура та формування якого погоджені з Банком, через СДО «Клієнт-Банк», або електронною поштою, або на електронному носії інформації (дискета, компакт-диск тощо) та на паперовому носії з реквізитами Клієнта (печатка, підписи уповноважених осіб Клієнта).
- 2.2.14.4 За обслуговування карткових рахунків з випуском платіжних карток працівникам Клієнта, Клієнт або працівник Клієнта сплачує Банку винагороду на рахунок, вказаний у Заяві про обслуговування зарплатного проекту, в розмірі, визначеному діючими Тарифами Банку. Дана винагорода сплачується за весь термін дії платіжних карток, а також в разі перевипуску платіжних карток на новий термін дії та підтверджується реєстром платіжних карток. У разі, якщо вищезазначену винагороду сплачують працівники Клієнта, Клієнт здійснює контроль оплати за повідомленням Банку.
- 2.2.14.5 У разі використання зарплатного проекту Клієнт зобов'язаний письмово повідомляти Банк про наступні факти:
- про звільнення працівників Клієнта не пізніше дня звільнення;
 - про смерть працівника Клієнта не пізніше 2 (двох) банківських днів після фактичної дати смерті працівника;
 - про прийняття на роботу нового працівника.
- 2.2.15 Банк має право:
- 2.2.15.1 відмовитися від підтримання ділових відносин з Клієнтом (в тому числі шляхом розірвання договору, закриття рахунків) або відмовитися від проведення будь-якої операції Клієнта у разі, якщо Клієнт або особа, уповноважена діяти від імені Клієнта, або для юридичних осіб - власник істотної участі Клієнта чи кінцевий бенефіціарний власник Клієнта, є особою, яка включена в перелік осіб, до яких застосовано Адміністративні заходи, у разі ненадання Клієнтом документів/інформації на запит Банку, як це передбачено п.п. 2.2.15.3 цих Правил, а також в інших випадках, визначених внутрішніми документами Банку, Sberbank Europe AG, банківської групи, членом якої є Банк, з питань дотримання режиму Адміністративних заходів;
- 2.2.15.2 відмовитися від проведення будь-якої операції Клієнта у разі, якщо її учасником (в тому числі посередником) є особа, яка включена в перелік осіб, до яких застосовано Адміністративні заходи, а також в інших випадках, визначених у внутрішніх документах Банку, Sberbank Europe AG, банківської групи, членом якої є Банк, з питань дотримання режиму Адміністративних заходів;
- 2.2.15.3 втребувати у Клієнта додаткові документи/ інформацію, необхідні для перевірки Банком:
- 2.2.15.3.1 Клієнта або особи, уповноваженої діяти від імені Клієнта, або для юридичних осіб - власника істотної участі Клієнта чи кінцевого бенефіціарного власника Клієнта, учасників операції Клієнта (в тому числі посередників) на наявність в переліку осіб, до яких застосовано Адміністративні заходи, а також в інших випадках/ переліках, визначених у внутрішніх документах Банку, Sberbank Europe AG, банківської групи, членом якої є Банк, з питань дотримання режиму Адміністративних заходів;
- 2.2.15.3.2 предмета будь-якої операції Клієнта або на користь Клієнта з метою виконання Банком вимог внутрішніх документів Банку, Sberbank Europe AG, банківської групи, членом якої є Банк, з питань дотримання режиму Адміністративних заходів;
- 2.2.15.4 призупиняти проведення будь-якої операції Клієнта або на користь Клієнта на час перевірки Банком учасників операції та/або предмета операції Клієнта або на користь Клієнта, в тому числі до отримання необхідних документів/ інформації на запит Банку, передбачений п.п. 2.2.15.3 цих Правил, з метою виконання Банком внутрішніх документів Банку, Sberbank Europe AG, банківської групи, членом якої є Банк, з питань дотримання режиму адміністративних заходів;
- 2.2.15.5 розкривати на запит інших банків (зокрема, але не обмежуючись закордонних), через які виконуються операції (транзакції) Клієнта або на користь Клієнта, інформацію про Клієнта, про операції (транзакції) Клієнта або на його користь, а також надавати документи про операції (транзакції) Клієнта або на його користь, якщо запит стосується перевірки на предмет застосування Адміністративних заходів.
- 2.2.16 Клієнт зобов'язаний на запит Банку, передбачений п.п. 2.2.15.3 цих Правил, надати необхідні документи/ інформацію протягом 5-ти робочих днів з дня отримання такого запиту.
- 2.2.17 Банк не несе відповідальності за затримку, невиконання або неможливість проведення операцій (транзакцій) Клієнта або на користь Клієнта у випадках, коли така затримка, невиконання або неможливість проведення операцій (транзакцій) пов'язані із застосуванням Адміністративних заходів, ненаданням або несвоєчасним наданням Клієнтом документів на запит Банку згідно з п.п. 2.2.15.3 цих Правил або проведенням іншими банками (зокрема, але не обмежуючись закордонними), через які

виконуються операції (транзакції) Клієнта або на користь Клієнта, перевірки на предмет застосування Адміністративних заходів.

2.2.18 Клієнт зобов'язаний надавати в Банк документи, що є підставою для зарахування на рахунок Клієнта коштів, що надійшли в Банк на користь Клієнта з-за кордону, в тому числі за експортною операцією (зокрема, копії зовнішньоекономічних контрактів, та у разі наявності, усі зміни/ доповнення до них тощо, які є невід'ємними частиними таких контрактів), після укладення контракту до моменту відвантаження товару/ надходження в Банк відповідних коштів на користь Клієнта.

2.2.19 Банк має право відмовитись від зарахування на рахунок Клієнта коштів (в тому числі від здійснення інших пов'язаних операцій), що надійшли в Банк на користь Клієнта з-за кордону, в тому числі за експортною операцією, та повернути їх відправнику у разі ненадання Клієнтом документів, що є підставою для здійснення операції та зазначені в п. 2.2.18 цих Правил, або відмови Клієнта надати документи, що є підставою для здійснення операції та зазначені в п. 2.2.18 цих Правил, у терміни, визначені в п. 2.2.18 цих Правил.

2.3 Платіжні картки.

2.3.1 Платіжна картка є власністю Банку і надається Клієнту (надалі - Держателю платіжної картки) в тимчасове користування.

2.3.2 Банк на підставі відповідної Заяви, та при умові надходження на рахунок Банку коштів - оплати за оформлення платіжної картки та обслуговування карткового рахунку, випускає та надає Клієнту платіжну картку для здійснення видаткових операцій з її використанням та поповнення рахунку, а також забезпечує проведення розрахунків за операціями, здійсненими з використанням платіжної картки відповідно до вимог чинного законодавства України та правил Міжнародних Платіжних Систем (надалі – МПС).

2.3.3 Використання і обслуговування карткового рахунку та платіжної картки, як засобу здійснення платіжних операцій з карткового рахунку, а також інших операцій, здійснюється Банком на підставі Договору, Заяв, Тарифів Банку, цих Правил, нормативних документів платіжної системи та чинного законодавства України.

2.3.4 Всі операції, здійснені з використанням платіжної картки із застосуванням ПІН-коду та/або реквізитів платіжної картки, у т.ч. довіреними особами Клієнта, безумовно визнаються Клієнтом як такі, що здійснені ним свідомо, особисто підписані та спрямовані Клієнтом на вчинення правочину. Клієнт відповідає та визнає правомірними всі суми по операціях з платіжною картою, якщо він передає картку сторонній особі або не повідомив Банк про те, що картку втрачено.

2.3.5 Списання/зарахування коштів на картковий рахунок здійснюється Банком після надходження в Банк інформації про відповідні операції з платіжною картою.

2.3.6 У разі якщо валюта операції, що проведена за допомогою картки (отримання готівки, оплата товарів тощо), відрізняється від валюти карткового Рахунку, конвертація суми операції у валюту карткового Рахунку (для блокування та подальшого списання з карткового Рахунку) виконується згідно з правилами МПС та внутрішніми правилами Банку, якщо інше не встановлено законодавством. Така конвертація відбувається з урахуванням курсів, що встановлюються МПС та Банком щоденно для карткових операцій. При цьому такі курси конвертації можуть відрізнятися від курсів НБУ та/або курсів Банку, встановлених для здійснення операцій з купівлі та продажу іноземних валют у касах Банку, та заблокована на картковому Рахунку сума може відрізнитися від суми фактичного списання внаслідок зміни курсів конвертації.

2.3.6.1 Якщо валютою операції з картою (транзакція) в мережі іноземних банків-екваєрів є гривня, то така транзакція здійснюється з використанням миттєвої конвертації валюти Dynamic Currency Conversion (DCC). В цьому випадку сума в гривнях, розрахована за курсом банку-еквайра, конвертується в долари США за курсом МПС (оскільки розрахунки між банком і МПС відбуваються в доларах США) та виставляється МПС до списання з рахунку Клієнта. У випадку, якщо валюта рахунку Клієнта відмінна від доларів США (виставлена валюта МПС до списання), то Банк здійснює конвертацію за курсом валют для карткових операцій. Конвертована сума коштів списується з рахунку Клієнта.

2.3.6.2 У момент здійснення транзакції (операції) в іноземній валюті на рахунок Клієнта блокується сума коштів, розрахована на день здійснення такої транзакції відповідно до внутрішніх правил Банку. Списання коштів з карткового рахунку відбувається за курсом для карткових операцій після здійснення операції блокування. У зв'язку із різницею в часі між днем блокування суми на рахунок в день проведення транзакції та днем списання коштів з рахунку за проведеною транзакцією, можливе виникнення різниці між сумою заблокованих та списаних з рахунку коштів при коливанні валютного курсу. Надлишок заблокованих коштів стає доступним після списання суми коштів за проведеною транзакцією з карткового рахунку.

2.3.6.3 Курс валют для карткових операцій, який діє на дату списання/зарахування коштів з/на Картковий Рахунок Клієнта Банку, може не співпадати з курсом МПС, який діяв на момент здійснення Операції з картою (транзакція) і за яким здійснювалось блокування коштів. Курсова різниця, що виникла внаслідок цього, не може бути предметом претензії зі сторони Клієнта Банку. Інформацію про курси валют для карткових операцій можна дізнатись у відділеннях Банку та на офіційному сайті Банку в мережі Інтернет.

2.3.7 З метою збереження платіжної картки в робочому стані Держатель платіжної картки зобов'язаний використовувати платіжну картку за призначенням і забезпечити її цілісність, тобто не припускати механічних, хімічних і електромагнітних впливів, по можливості оберігати від вологі.

2.3.8 Держатель платіжної картки повинен:

- не розголошувати нікому, в тому числі членам власної родини, номер платіжної картки, ПІН-код та кодове слово;
- не зберігати ПІН-код разом з платіжною картою, не писати його на картці;
- не передавати платіжну картку у використання іншим особам;
- не користуватися платіжною картою після закінчення терміну її дії;
- використовувати платіжну картку за призначенням в межах чинного законодавства, Договору та цих Правил;
- докладати максимальних зусиль по збереженню платіжної картки, не розголошенню ПІН-коду та паролю;
- підписувати тільки вірно та повністю складені чеки та квитанції;
- зберігати квитанції (сліпи, ордери), що підтверджують проведені операції, до моменту відображення їх у місячній виписці по картковому рахунку;
- не перевищувати доступний залишок по картковому рахунку;
- оплачувати послуги Банку згідно з Тарифами Банку, цими Правилами та Договором;
- при телефонному зверненні до Банку надавати необхідну інформацію для ідентифікації Держателя платіжних картки;
- повернути платіжну картку до Банку після закінчення терміну її дії або при закритті карткового рахунку;

- випуску платіжної картки або отримання неперсоніфікованої платіжної картки перед її використанням слід зачекати декілька годин, протягом яких Банк активує платіжну картку.
- 2.3.18.3 Розрахунки з використанням платіжної картки можуть здійснюватися в межах доступної суми, але з урахуванням встановленого по платіжній картці Авторизаційного ліміту.
- 2.3.18.4 Без укладання додаткових угод до Договору за допомогою телефонного дзвінка на CALL-center Клієнт може здійснити наступні операції : блокування картки, дізнатись баланс рахунку, встановити/змінити Авторизаційний ліміт операцій за платіжною картою на тимчасовій основі, дізнатись історію проведених транзакцій. Вказані операції можуть бути здійснені за умови ідентифікації Клієнта за кодовим словом та іншої необхідної інформації тільки в робочий час Банку. В неробочий час Банк здійснює тільки блокування платіжної карти. Клієнт бере на себе відповідальність за всі несприятливі для нього обставини та наслідки, пов'язані із встановленням/зміною Авторизаційних лімітів (в тому числі за несанкціоновані дії третіх осіб щодо зняття коштів з рахунків Клієнта).
- 2.3.18.5 Зміна Авторизаційного ліміту на зняття готівкових коштів чи здійснення розрахунків з використанням платіжної картки у торгово-сервісній мережі, в тому числі Інтернет здійснюється на підставі письмової заяви Клієнта чи його дзвінка до CALL-center на термін, не довший ніж до 17:00 год. поточного робочого дня.
- 2.3.18.6 У відповідності до правил МПС та банківських продуктів, Банк має право в односторонньому порядку встановлювати та змінювати Авторизаційні ліміти (обмеження) на операції, що здійснюються за допомогою платіжної картки, шляхом їх розміщення на сайті Банку, після чого такі ліміти (обмеження) стають невід'ємною частиною Договору. .
- 2.3.18.7 Для карток емітованих в іноземній валюті обмеження встановлюються у валюті платіжної картки по курсу МПС VISA International на день здійснення операції.
- 2.3.18.8 За місяць до закінчення терміну дії платіжної картки Клієнт повинен звернутися до Банку з Заявою про випуск платіжної картки, в т.ч. на перевипуск платіжних карток, відкритих на довірених осіб, на новий термін або про розірвання Договору. Якщо Клієнт не звернувся до Банку протягом вищезазначеного терміну, Банк має право випустити платіжну картку на наступний термін та списати з карткового рахунку Клієнта вартість випуску платіжної картки на новий строк та вартість ведення картрахунку за наступний термін відповідно до Тарифів Банку. Банк повідомляє Клієнта про закінчення терміну дії платіжної картки не пізніше ніж за десять календарних днів до закінчення терміну її дії шляхом надсилання повідомлень (SMS) на номер телефону, повідомлений Клієнтом. Банк не несе відповідальності за відсутність у Банку інформації про актуальний/діючий номер телефону Клієнта. Клієнт має право закрити рахунок, сплативши комісії за обслуговування рахунку, передбачені Тарифами, якщо в користувача немає більше діючих електронних платіжних засобів, емітованих до цього рахунку.
- 2.3.18.9 Клієнт повинен забезпечити повернення основної та додаткової платіжних карток в Банк не пізніше 15 днів після закінчення терміну її дії.
- 2.3.18.10 Операції, що здійснюються з використанням неперсоніфікованої картки (яка не містить нанесених на неї імені та прізвища Держателя платіжної картки), відкритої до карткового рахунку, підтверджуються введенням Держателем платіжної картки ПІН-коду в момент здійснення такої операції.
- 2.3.18.11 З метою забезпечення безпеки розрахунків банки можуть вимагати документи, які підтверджують особу Держателя платіжної картки та/або введення ПІН-коду.
- 2.3.18.12 При купівлі товарів, оплаті послуг по Інтернету з використанням платіжної картки, Держатель здійснює операцію з зазначенням свого імені, номеру платіжної картки, терміну її дії, у деяких випадках – CVV2 коду (3 останні надруковані цифри на зворотній стороні платіжної картки), підтверджуючи цим здійснення операції.
- 2.3.18.13 Держатель платіжної картки попереджається, що при здійсненні таких операцій можливе шахрайство по платіжній картці у разі несанкціонованого використання реквізитів платіжної картки третіми особами. У разі списання по картковому рахунку сум по таких операціях Банк залишає за собою право не приймати ніяких претензій від Клієнта. При незгоді Клієнта із зазначеними списаннями з карткового рахунку опротестування таких операцій здійснюється з оплатою послуг Банку згідно із Тарифами.
- 2.3.18.14 Платіжна картка може бути вилучена у Держателя платіжної картки працівником іншого банку, який повинен пояснити причину вилучення платіжної картки. Вилучення платіжної картки – це наказ Банку у разі порушення Договору, цих Правил, чинного законодавства України, або з метою попередження Банком шахрайства. У цьому випадку Держатель платіжної картки повинен зателефонувати в Банк та повідомити про факт вилучення платіжної картки. Держатель платіжної картки повинен отримати від банку, який вилучив платіжну картку розписку про вилучення платіжної картки.
- 2.3.18.15 Для повернення платіжної картки, вилученої банкоматом іншого банку, Клієнту необхідно:
- негайно зв'язатися з банком, що обслуговує банкомат, та повідомити про факт вилучення платіжної картки (при необхідності написати заяву);
 - протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту вилучення платіжної картки звернутися до Банку, надати заяву встановленого зразка та отримати лист-підтвердження для отримання картки (при потребі);
 - на підставі листа-підтвердження та документу, що засвідчує особу, одержати картку в банку, що обслуговує банкомат, протягом терміну, який встановлений цим банком.
- 2.3.18.16 Термін дії платіжної картки, продовження терміну дії платіжної картки або заміна платіжної картки. Закриття карткового рахунку:
- Термін дії платіжної картки вказано на платіжній картці. Платіжна картка дійсна до останнього календарного дня зазначеного на ній місяця відповідного року включно.
 - Нові (перевипущені) платіжні картки видаються Держателю платіжної картки за умови оплати всіх необхідних платежів згідно Тарифів Банку (чинних на момент здійснення операції) та повернення до Банку платіжних карток, термін дії яких закінчився.
 - Поновлена платіжна картка дає можливість негайно користуватися коштами на картковому рахунку, невикористаними за допомогою старої платіжної картки.
 - У разі неможливості використання платіжних картки для оплати товарів/послуг за допомогою імпринтера/ПОС-терміналу по причині її пошкодження чи невідповідності фізичним параметрам Держателю необхідно подати письмову Заяву до Банку про заміну (перевипуск) платіжної картки.
 - Банк зобов'язаний замінити платіжну картку за умови сплати Клієнтом комісій відповідно до чинних Тарифів Банку та повернення до Банку пошкодженої платіжної картки та в інших випадках, передбачених Договором, цими Правилами, чинним законодавством України.

- При закритті карткового рахунку Клієнт повинен повернути платіжні картки до Банку, погасити всі суми заборгованості перед Банком, після чого не раніше 45 днів, від дати виконання Клієнтом своїх зобов'язань та подання заяви про закриття рахунку, Банк повертає Клієнту залишки коштів з карткового рахунку, якщо такі є, готівкою через касу Банку або перераховує їх за вказаними реквізитами у Заяві.

2.3.18.17 Інформування про стан та рух коштів по картковому рахунку.

Клієнт зобов'язаний самостійно не рідше одного разу на місяць контролювати стан карткового рахунку за допомогою виписки по картковому рахунку, яку Клієнт має змогу отримати або безпосередньо в установі Банку, або відповідно до способу отримання виписки, зазначеного в Заяві. Виписка по картковому рахунку Клієнта формується за звітний період (місяць) та за першим запитом клієнта надається безкоштовно. Оплата додаткової інформації або інформації, що надається частіше ніж один раз на місяць здійснюється Клієнтом відповідно до Тарифів Банку.

У випадку не погодження Клієнта з інформацією, що надана у виписці, Клієнт має право звернутися до Банку протягом 30 календарних днів наступного за звітним періоду з заявою про опротестування операції. Час розгляду заяви Клієнта Банком та надання відповіді складає 45 календарних днів з дня її отримання. У разі необхідності врегулювання даного питання з МПС термін для опротестування операцій визначається відповідно до правил МПС та внутрішніх нормативно-правових документів Банку.

У випадку непред'явлення Клієнтом у зазначений термін письмової заяви в Банк за вказаними у Виписці Операціями, з якими він не згодний, здійснені Операції, що зазначені у Виписці, вважаються підтвердженими Клієнтом.

2.3.18.18 Особливості використання платіжної картки для отримання готівки.

Для отримання готівки в банківських установах Держатель платіжної картки повинен надати касиру платіжну картку. Касир перевіряє, чи відповідає платіжна картка встановленим вимогам, після чого ідентифікує Клієнта (за необхідності): перевіряє паспорт (або документ, що його замінює) та/або вимагає від Клієнта введення ПІН-коду в момент здійснення операції.

Проведення операції з використанням терміналу:

- Касир повинен провести платіжну картку через термінал і таким чином надіслати запит на авторизацію. Після отримання відповіді, касир передає Держателю платіжної картки для підпису чек роздрукований терміналом у двох примірниках.
- Держатель платіжної картки підписує чек лише після перевірки правильності зазначеної на ньому інформації.
- Касир повинен звірити підпис на чеку з підписом на платіжній картці та має право попросити Держателя платіжної картки підписатися на чеку ще раз у випадку, якщо підписи не тотожні. Якщо підпис збігається, касир повертає платіжну картку та 2-ий примірник чеку, видає Держателю платіжної картки гроші.

2.3.18.19 Отримання готівки за допомогою банкомату:

Кожен банкомат ідентифікується по належності банку за допомогою логотипу (назви) банку, нанесеному на банкоматі. Зняття готівки в мережі банкоматів Банку здійснюється згідно Тарифів Банку.

Для отримання готівки за допомогою банкомату Вам необхідно:

- переконатися в тому, що банкомат працює. У випадку, якщо банкомат не працює, на екрані з'явиться повідомлення: "банкомат тимчасово не працює", "OFFLINE" - або ж екран не буде "світлитися" взагалі;
- вставити платіжну картку в приймач банкомату магнітною стрічкою донизу, при цьому платіжна картка буде прийнята до опрацювання. На екрані будуть з'являтися повідомлення, які необхідно послідовно виконувати, обираючи відповідні опції.
- У разі невірної введення ПІН-коду банкомат видає повідомлення: "НЕВІРНИЙ ПІН-КОД!". В разі триразового невірної введення ПІН-коду Платіжну картку буде заблоковано, а також з метою запобігання шахрайству її може бути вилучено банкоматом.

2.3.18.20 Нестандартні ситуації:

- при необхідності отримання більшої суми, ніж це технічно можливо для однієї транзакції, по закінченню операції з видачі готівки потрібно повторити операцію;
- сума, яку Клієнт бажає отримати через банкомат, має бути кратна мінімальній завантаженій в банкомат купюрі;
- у разі виникнення проблем, пов'язаних з некоректною роботою банкомату, видачею невірних купюр, видачі банкоматом невірної суми, необхідно звертатися за телефонами Інформаційного центру Банку або у найближче відділення Банку.

2.3.18.21 Розрахунок за допомогою платіжної картки за товари та послуги.

Карткою можна розрахуватися за товари та послуги як в Україні, так і за її межами, якщо це передбачено умовами використання платіжної картки згідно Тарифів Банку. Вказівкою на те, що підприємство приймає до оплати платіжні картки, є наявність відповідних логотипів на вхідних дверях, вітринах тощо торгових точок.

При розрахунку платіжною карткою за товари та послуги, Держатель платіжної картки повинен перевірити чек або сліп, який йому надається, та підписати його (якщо операція не підтверджувалась введенням ПІН-коду). Своїм підписом або введенням ПІН-коду Держатель платіжної картки підтверджує точність рахунку і правильність вказаної суми і відповідних зобов'язань, а також в цей же час дає розпорядження на сплату рахунку в системі Банку на користь даного Партнера. При здійсненні через POS-термінал операцій з розрахунку за товари та послуги платіжною карткою, випущеною починаючи з 01 липня 2016 р., вимагається обов'язкове введення Держателем такої картки ПІН-коду з метою підтвердження відповідних операцій, незалежно від підписання ним чеку, сліпу, чи будь-якого іншого документа який надається Держателю при здійсненні вказаних операцій.

Під час проведення розрахунків Держатель платіжної картки зобов'язаний завжди тримати платіжну картку у полі зору для контролю за діями продавця або касира торговельного закладу.

Банк не несе відповідальності за:

- відмову від приймання платіжних карток до сплати за товари та послуги;
- якість товарів та послуг, придбаних за допомогою платіжної картки;
- своєчасність та правильність оподаткування операцій по картковому рахунку Держателя платіжної картки.

2.3.18.22 Зворотні (кредитові) чеки/сліпи:

Якщо товар повернено або послуга отримана не в повному обсязі, Партнер (торговельний заклад) виписує зворотний (кредитовий) чек/сліп у розмірі суми, що повертається. На підставі цього Банк зараховує кошти на картковий рахунок. Держатель платіжної картки обов'язково повинен зберігати копію чека на кредитову транзакцію протягом 30 днів з моменту її обробки.

2.3.18.23 Умови виникнення та погашення несанкціонованого овердрафту.

- У разі списання з карткового рахунку коштів у сумі, що перевищує доступну суму на картковому рахунку Клієнта виникає недозволений овердрафт.
- Заборгованість Клієнта перед Банком по несанкціонованому овердрафту повинна бути погашена відразу після списання коштів за рахунок несанкціонованого овердрафту.
- При виникненні несанкціонованого овердрафту, платіжна картка Клієнта автоматично блокується, до моменту надходження на його картковий рахунок коштів достатніх для погашення повної суми несанкціонованого овердрафту. Банк розблоковує платіжну картку Клієнта не пізніше наступного банківського дня після повного погашення коштів за несанкціонованим овердрафтом.

2.3.18.24 Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку проценти за користування несанкціонованим овердрафтом згідно діючих Тарифів Банку. Проценти за користування овердрафтом розраховуються виходячи із суми несанкціонованого овердрафту по картковому рахунку на кінець кожного дня протягом фактичного строку існування несанкціонованого овердрафту. Проценти розраховуються виходячи із фактичної кількості днів у місяці та році. На суму несанкціонованого овердрафту Банк щомісяця нараховує та стягує з Клієнта проценти в розмірі визначеному Тарифами Банку не пізніше останнього робочого дня кожного місяця, шляхом договірною списання коштів з карткового рахунку.

2.4 Індивідуальні сейфи.

2.4.1 Індивідуальні сейфи призначені для зберігання речей, предметів, документів, цінних паперів клієнтів і знаходяться в депозитному сховищі Банку.

2.4.2 Індивідуальні сейфи вмонтовані в спеціальні секції, які позначаються великими буквами алфавіту, а самі сейфи - номерами. Індивідуальний сейф обладнаний спеціальним замком, який закривається і відкривається двома ключами.

2.4.3 Банк надає послуги щодо оренди індивідуального сейфа протягом строку, передбаченого Договором та Заявою.

2.4.4 Банк, при наданні Клієнтам послуг щодо оренди індивідуального сейфа, гарантує недоторканість індивідуального сейфа та виключення доступу до нього третіх осіб впродовж періоду користування індивідуальним сейфом у якому Клієнт здійснив відповідну оплату. Банк не складає опису Цінностей, що містяться в індивідуальному сейфі та не несе відповідальності за вміст індивідуального сейфа.

2.4.5 Клієнт/уповноважена особа Клієнта для надання послуг Банком щодо оренди індивідуального сейфу, надає Банку документи, що засвідчують його/її особу (в тому числі ідентифікаційний номер/код особи) та підтверджують його/її повноваження.

2.4.6 Клієнт/уповноважена особа Клієнта отримує ключ від індивідуального сейфу після здійснення заставної плати за нього. Про отримання ключа Клієнт/уповноважена особа Клієнта розписується в картці реєстрації договорів.

2.4.7 Після оформлення вищевказаних документів працівник Банку вказує Клієнту індивідуальний сейф, що надається йому в оренду.

2.4.8 Клієнт/довірена особа Клієнта відвідує сховище в супроводі працівника Банку.

2.4.9 Вкладення або вилучення контейнеру Цінностей з індивідуального сейфу здійснюється в обов'язковій присутності працівника Банку.

2.4.10 Цінності вкладаються Клієнтом в металеву (пластмасову) касету, конверт або власний контейнер, і вкладаються в індивідуальний сейф. Індивідуальний сейф закривається двома ключами. Клієнт першим закриває індивідуальний сейф своїм ключем, після чого працівник Банку закриває індивідуальний сейф ключем Банку.

2.4.11 При відвідуванні сховища з метою реалізації права користування індивідуальним сейфом Клієнт/довірена особа Клієнта пред'являє паспорт або інший документ, що засвідчує особу та підтверджує повноваження.

2.4.12 Забороняється зберігати в індивідуальних сейфах: продукти харчування, зброю та боєприпаси, легкозаймисті, вибухонебезпечні, хімічні, наркотичні речовини і рідини, радіоактивні матеріали, отрути та отруйні речовини, електронну апаратуру, інші предмети виготовлення і збереження яких заборонено законодавством України.

2.4.13 Клієнт зобов'язаний надійно зберігати ключ, не довіряти його третім особам, крім осіб, уповноважених довіреністю, не виготовляти копії ключа від індивідуального сейфу; негайно, всіма доступними для Клієнта засобами, повідомляти Банк про втрату ключа, інші обставини, що можуть вплинути на виконання Банком або Клієнтом умов Договору.

2.4.14 Клієнт повинен відшкодувати Банку збитки, завдані властивостями Цінностей, що зберігаються у індивідуальному сейфі, в разі, якщо Банк, приймаючи такі Цінності, не знав про ці властивості.

2.4.15 У випадку втрати Клієнтом ключа від індивідуального сейфа, Клієнт зобов'язаний відшкодувати витрати Банку на встановлення нового замка у розмірі фактичних витрат.

2.4.16 Клієнт зобов'язаний відшкодувати збитки, заподіяні Банку і третім особам в результаті негативної дії Цінностей, розміщених на зберігання з порушенням умов Договору.

2.4.17 Якщо Клієнт, з яким укладено Договір, уповноважує іншу особу користуватися його індивідуальним сейфом, класти і вилучати Цінності, або ж виконувати інші обов'язки Клієнта, то він зобов'язаний оформити від свого імені нотаріально засвідчену довіреність. При цьому в довіреності вказуються конкретні дії, які має право здійснювати особа, на яку оформлена довіреність. Особа, якій видана довіреність для відвідування сховища, пред'являє працівнику Банку довіреність і свій паспорт або інший документ, що засвідчує особу. Для відкриття індивідуального сейфу довірена особа повинна мати ключ, переданий їй Клієнтом.

2.4.18 Про кожний випадок відвідування сховища і користування індивідуальним сейфом робиться відмітка в картці реєстрації договорів, після чого Клієнт/довірена особа Клієнта ставить в ній підпис.

2.4.19 В останній день строку оренди Клієнт зобов'язаний провести вилучення Цінностей із індивідуального сейфу і передати ключ від сейфу працівнику Банку. Працівник Банку приймає від Клієнта ключ, оглядає індивідуальний сейф. Клієнт ставить підпис в Картці реєстрації договорів. Працівник Банку повертає Клієнту заставну вартість ключа.

2.4.20 У випадку належного виконання умов Договору Клієнт, при бажанні, може надалі користуватися індивідуальним сейфом, для чого звертається до працівника Банку, з пропозицією продовження строку дії оренди. Клієнт вносить плату за

- новий строк користування індивідуальним сейфом. Питання про продовження строку оренди має бути вирішене не пізніше дня, який передує дню закінчення строку оренди.
- 2.4.21 Якщо Клієнт/уповноважена особа Клієнта по спливу 30 (тридцяти) календарних днів після закінчення строку оренди не повернув Банку ключ від індивідуального сейфу або не уклав угоду про продовження строку користування сейфом, право користування Сейфом в Клієнта припиняється та Банк залишає за собою право здійснити відкриття індивідуального сейфу Клієнта, в присутності комісії, що складається з працівників Банку. Таке відкриття індивідуального сейфу оформляється відповідним Описом Цінностей, а вилучені Цінності (у випадку їх наявності в сейфі) передаються на зберігання до сховища Банку.
- 2.4.22 Заставна плата за ключ направляється на відшкодування збитків, отриманих Банком за втрату ключа від індивідуального сейфу.
- 2.4.23 Плата за користування індивідуальним сейфом після закінчення строку оренди а також плата за зберігання вилучених Цінностей в сховищі Банку нараховується в розмірі, який передбачений Тарифами Банку.
- 2.4.24 У зв'язку з ліквідацією/смертю Клієнта чи визнання його померлим, Договір в частині оренди індивідуальних сейфів продовжує діяти й усі права та обов'язки за ним переходять до правонаступників/спадкоємців в порядку передбаченому цими Правилами та чинним законодавством України, зокрема:
- 2.4.24.1 У випадку отримання Банком документально підтвердженої інформації про смерть Клієнта (визнання його померлим) й відкриття спадщини - право користування сейфом припиняється та Банк має право здійснити відкриття індивідуального сейфа Клієнта, за участю комісії що складається з працівників Банку. Таке відкриття індивідуального сейфу оформляється відповідним Описом Цінностей, а вилучений вміст сейфа передається на зберігання до сховища Банку;
- 2.4.24.2 З метою оформлення спадщини на спадкове майно що становить(вило) вміст індивідуального сейфа, нотаріус який здійснює таке оформлення а також спадкоємці Клієнта й інші особи, повинні дотримуватись визначеної законодавством процедури пов'язаної з охороною спадкового майна, зокрема, опис та вилучення майна з індивідуального сейфу чи сховища Банку якщо вміст сейфа вже переданий туди на зберігання, проводиться за участю нотаріуса, працівників Банку, охоронця спадкового майна та спадкоємців (за їх бажанням). За результатами опису спадкового майна нотаріусом складається відповідний акт опису не менше ніж в 3 (три) примірниках, причому один з підписаних примірників акту обов'язково передається Банку. Після опису спадкового майна наявного в сейфі/сховищі воно може бути повернуте на зберігання до Банку (за його згодою), або передане на зберігання третім особам;
- 2.4.24.3. Охоронець спадкового майна несе відповідальність за розтрату або приховування спадкового майна розміщеного в сейфі/сховищі, а також матеріальну відповідальність за заподіяну шкоду.
- 2.4.24.4 У випадку коли Банк дізнався про смерть Клієнта (визнання його померлим) вже після оформлення нотаріусом свідоцтва про право на спадщину, без дотримання останнім процедури, пов'язаної з охороною спадкового майна, застосовуються наслідки, визначені в п.п. 2.4.24.1 Правил та спадкоємці Клієнта повинні звернутись до нотаріуса з метою вжиття заходів щодо охорони спадкового майна й після опису нотаріусом спадкового майна розміщеного в сейфі/сховищі в порядку, визначеному в п.п. 2.4.24.2 Правил, такий вміст видається спадкоємцям на підставі свідоцтва в якому описано успадкований вміст індивідуального сейфа що належав Клієнту;
- 2.4.24.5 Видача вмісту індивідуального сейфа що належав Клієнту проводиться Банком після здійснення нотаріусом заходів пов'язаних з охороною спадкового майна на підставі належно оформленого свідоцтва про право на спадщину, в якому зазначені ідентифікуючі ознаки такого успадкованого майна. Не допускається видача вмісту сейфа що належав Клієнту на підставі свідоцтва про право на спадщину в якому не зазначено ідентифікуючих ознак успадкованого майна, попередньо описаного нотаріусом з дотриманням порядку визначеного п. 2.4.24 цих Правил.;
- 2.4.24.6 В будь-якому випадку умовою видачі вмісту сейфа що належав Клієнту його спадкоємцям, охоронцю спадкового майна, або передачі його на зберігання третім особам (в тому числі в процесі охорони спадкового майна) є сплата Банку комісії та інших витрат, пов'язаних з орендою індивідуального сейфа, його відкриттям, ремонтом а також плати за зберігання вилученого майна у сховищі Банку;
- 2.4.24.8. Заставна плата за ключ повертається виключно Клієнту або його правонаступникам/спадкоємцям.
- 2.4.25 Органи чи особи, які здійснюють примусове виконання рішень та мають намір арештувати належний Клієнту вміст сейфа повинні дотримуватись вимог законодавства про виконавче провадження. Арешти індивідуальних сейфів Клієнтів на підставі постанов органів чи осіб, які здійснюють примусове виконання рішень не виконуються, оскільки відповідні сейфи є власністю Банку а не Клієнта.

Розділ 3. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН.

- 3.1 Порядок ознайомлення Клієнта із Правилами та порядок зміни Правил визначаються Договором.
- 3.2 З введенням в дію даних Правил, втрачає чинність попередня редакція Правил комплексного обслуговування клієнтів ПАТ «ВіЕс Банк».

РОЗДІЛ 4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ БАНКОМ, ПОЧИНАЮЧИ З 31 ЖОВТНЯ 2016 РОКУ.

- 4.1 Сторони домовились, що виходячи з наявних технічних можливостей Банку, надання послуг комплексного банківського обслуговування, починаючи з **31 жовтня 2016 року** буде здійснюватися у відповідності до Публічної пропозиції Банку на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб та суб'єктів господарювання у ПАТ «ВіЕс Банк» від 17 жовтня 2016 року (надалі – Публічна пропозиція) та на підставі Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб та суб'єктів господарювання у ПАТ «ВіЕс Банк» (надалі – Договір комплексного банківського обслуговування). Публічна пропозиція разом з Договором комплексного банківського обслуговування оприлюднюються на сайті Банку за електронною адресою: www.vsbank.ua (надалі – Сайт Банку).
- 4.2 У зв'язку з вищенаведеним у п. 4.1. цих Правил, Сторони домовились, що надання нових послуг за Договорами про комплексне обслуговування фізичної особи у Банку та Договорами про комплексне обслуговування суб'єкта господарювання у Банку, невід'ємними частинами яких були ці Правила, та які були укладені між Сторонами до **31 жовтня 2016 року** призупиняється з технічних причин (причому нарахування процентів по вже відкритих поточних та вкладних рахунках не припиняється). За вказаними в цьому пункті договорами, Банк зможе виконувати лише заяви Клієнтів про припинення надання послуг, повернення банківських вкладів і закриття рахунків та вчиняти всі пов'язані з ними дії.

- 4.3 Відновлення надання нових послуг комплексного банківського обслуговування відбудеться у відповідності до умов Договору комплексного банківського обслуговування, розміщеного на Сайті Банку після його укладення Клієнтом через прийняття (акцепт) Клієнтом Публічної пропозиції. Акцептування Публічної пропозиції здійснюється за адресами місцезнаходження структурних підрозділів Банку, перелік яких оприлюднений на Сайті Банку, шляхом оформлення Сторонами Заяви на приєднання до Договору комплексного банківського обслуговування (надалі – Заява на приєднання) за встановленою Банком формою та подання Клієнтом документів і відомостей, необхідних для з'ясування його особи, суті діяльності, фінансового стану.
- 4.4 Умови цього Розділу 4. Правил мають перевагу перед умовами договорів вказаних в п. 4.2. цих Правил та у випадку розбіжностей, застосуванню підлягатимуть умови Розділу 4. Правил.