

## 1.Общее

### 1. Общие положения

#### 1. Загальні положення

### [1. Загальні положення](#)

#### 2. Терміни

Смотрите украинскую версию

#### 3. Права та обов'язки сторін

[Смотрите украинскую версию!](#)

#### 4. Персональні дані

Смотрите украинскую версию!

#### 5. Порядок здійснення дистанційного обслуговування

## Які терміни використовуються?

### 5.1. Терміни:

Автентифікація–процедура електронної ідентифікації клієнта шляхом перевірки Банком пред'явлених даних на предмет їх належності клієнту з метою надання доступу до каналів дистанційного обслуговування та отримання дозволу Клієнта на проведення операцій.

Система віддаленого доступу ABank24 (далі - ABank24) – система дистанційного банківського обслуговування, яка функціонує через мережу Інтернет у вигляді мобільного застосунку на мобільних пристроях з операційними системами iOS або Android, для Клієнтів фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців, що дозволяє керувати рахунками, формувати дистанційні розпорядження на здійснення банківської операції, управляти електронними платіжними засобами та отримувати інші послуги Банку.

Система віддаленого доступу ABank24 Business (далі - ABank24) – система дистанційного банківського обслуговування, яка функціонує через мережу Інтернет з використанням браузерів (веб-версія ABank24 Business), для Клієнтів - суб'єктів підприємницької діяльності, що дозволяє керувати рахунками, формувати дистанційні розпорядження на здійснення банківської операції, управляти електронними платіжними засобами та отримувати інші послуги Банку.

Мобільний пристрій - мобільний телефон/смартфон, смарт-годинники, інші електронні пристрої з розширеною функціональністю, що працює під операційною системою iOS/Android, на які дозволяється встановлення додаткових програм.

Фінансовий номер Клієнта - телефонний номер Клієнта в мережі мобільного зв'язку, визначений Клієнтом для банківського обслуговування за Договором, автентифікації та комунікацій з Банком. Для користування ABank24 використовується лише один Номер мобільного телефону Клієнта.

Які існують канали дистанційного обслуговування?

5.2 До каналів Дистанційного обслуговування відносяться:

5.2.1. Контактний центр Банку, який здійснює обслуговування по телефону.

5.2.2. Система дистанційного обслуговування ABank24.

5.2.3. Інформування через SMS, e-mail або месенджери.

## **Які особливості дистанційного обслуговування?**

5.3. В рамках Дистанційного обслуговування Банк надає Клієнту інформацію про банківське обслуговування, шляхом її направлення на адресу клієнта, зазначену в Анкеті-заяві, або в ABank24/ABank24 Business Клієнта.

5.4. Керуючись положеннями статті 207 Цивільного кодексу України, Сторони погодили, що Банк під час надання клієнту виписок, довідок, квитанцій може використовувати факсимільне відтворення підпису посадової особи Банку та печатки Банку за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання.

5.5. Банк має право змінювати склад послуг та встановлювати обмеження на надання послуг, що надаються через дистанційне обслуговування, в тому числі, але не обмежуючись, при відсутності у Банку технічної можливості їх надання, наявності підстав підозрювати можливість незаконного доступу третіх осіб до грошових коштів клієнта з використанням аутентифікаційних даних клієнта, а також у випадках, передбачених правилами внутрішнього контролю Банку з метою протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, і в інших випадках згідно із законодавством України.

5.6. В разі, якщо Клієнт виявляє неповагу до працівників Банку та/або застосовує ненормативну лексику чи звертається до Банку заради забави, в тому числі через соціальні мережі, Банк має право відмовити у наданні послуг із застосуванням Каналів дистанційного обслуговування або повідомити Клієнта про розірвання Договору за ініціативою Банку.

5.7. Клієнт погоджується, що Банк не несе відповідальності за збої та відмови в дистанційному обслуговуванні, пов'язані з порушеннями в роботі обладнання зв'язку та/або мереж зв'язку, та Банк не зобов'язаний відшкодовувати клієнту збитки, що виникли внаслідок настання зазначених в цьому пункті випадків.

5.8. Для використання клієнтом дистанційного обслуговування клієнт самостійно забезпечує підключення власних електронних пристроїв до каналів зв'язку та здійснює підтримку необхідних функцій на своїх пристроях та у свого оператора зв'язку, а також здійснює інформування оператора зв'язку про свою згоду на отримання будь-якої інформації за Договором протягом терміну його дії.

5.9. Клієнт зобов'язаний

5.9.1. Дотримуватися вимог Банку щодо забезпечення безпеки та належного обслуговування клієнтів, в тому числі, при отриманні будь-якої банківський послуги.

5.9.2. Для належного отримання послуг за Договором зобов'язується своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи та додатків на своєму телефоні / пристрої, що використовується для підключення до каналів дистанційного обслуговування. Використовувати на телефоні / пристрої, що

використовується для підключення до каналів дистанційного обслуговування, сучасне антивірусне програмне забезпечення та своєчасно встановлювати на нього оновлення антивірусних баз.

5.9.3. Не встановлювати на телефоні/пристрої, що використовується для підключення до каналів дистанційного обслуговування неліцензійні операційні системи, так як це відключає захисні механізми, закладені виробником телефонів / пристроїв.

5.9.4. Не підключатися до каналів дистанційного обслуговування через Wi-Fi точки публічного доступу, які не вимагають ідентифікації при підключенні (введення для підключення персональних імені та пароля).

5.9.5. Щоб виключити несанкціоноване використання послуг до каналів дистанційного обслуговування, зобов'язується не залишати свій телефон / пристрій, з використанням якого здійснюється отримання клієнтом послуг, без нагляду.

5.9.6. Зобов'язується в разі втрати / крадіжки пристрою, з якого здійснюється автентифікація в ABank24/ABank24 Business та/або картки, негайно повідомити про це Банк через контактний центр.

## **Який порядок обслуговування по телефону або в месенджерах?**

5.10. Обслуговування по телефону та в месенджерах:

5.10.1. Клієнт може скористатися послугами Банку за допомогою дистанційного обслуговування для отримання інформації за Договором, випуску Платіжних карток, а також з метою отримання інших послуг, що надаються Банком.

5.10.2. Клієнт погоджується, що здійснення Банком автентифікації клієнта є підтвердженням його ідентифікації.

5.10.3. Клієнт погоджується на передачу розпоряджень та/або інформації по телефону, усвідомлюючи, що лінії телефонного зв'язку не є захищеним каналом передачі інформації.

5.10.4. При проведенні операцій, що здійснюються за дорученням Клієнта в телефонному режимі, Клієнт доручає Банку здійснити автентифікацію шляхом ідентифікації номера телефону, з якого дзвонить Клієнт.

## **Які особливості дистанційного обслуговування за допомогою ABank24 або ABank24 Business?**

5.11. Обслуговування за допомогою ABank24/ABank24 Business:

5.11.1. Клієнт може скористатися послугами Банку через ABank24/ABank24 Business та інші канали обслуговування в Інтернет для отримання інформації та здійснення операцій.

5.11.2. За допомогою ABank24/ABank24 Business клієнт може отримувати інформацію про стан його рахунку (рахунків) в банку за допомогою текстових повідомлень. В умовах неможливості відправити клієнту в оперативному порядку випуску про стан рахунку, Банк може відправити її через альтернативні канали.

5.11.3. Ідентифікація клієнта для доступу до ABank24/ABank24 Business здійснюється за допомогою засобів ідентифікації, які передбачені між банком та клієнтом (засоби ідентифікації: номер телефону клієнта, особистий ПІН-код, сукупність цифрових та літерних компонентів тощо).

5.11.4. Клієнт погоджується, що операції, здійснені з використанням коду доступу до ABank24/ABank24 Business, визнаються вчиненими Клієнтом та оскарженню не підлягають, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України.

5.11.5. Клієнт за погодженням з банком має право здійснювати зміну паролів та інших аутентифікаційних даних, які використовуються для отримання інформації, при їх втраті та інших випадках, коли виникає необхідність здійснення таких дій.

5.11.6. Клієнт погоджується, що використання аутентифікаційних даних, в тому числі згенерованих Банком унікальних кодів, які направляються Клієнту на його номер телефону та/або в його пристрій, з використанням якого здійснюється отримання клієнтом послуг, є здійсненням його ідентифікації з подальшим наданням права здійснювати операції за Договором через Інтернет, в тому числі з використанням ABank24/ABank24 Business.

5.11.7. Клієнт погоджується, що Банк не несе відповідальності за належне виконання дистанційних розпоряджень, у випадку якщо Клієнт припустився помилки на етапі формування дистанційного розпорядження.

5.11.8. Клієнт погоджується, що Банк не несе відповідальності за збереження коштів Клієнта у разі розголошення останнім відомостей про Логін та Пароль до ABank24/ABank24 Business.

5.12. Ліміти та тарифи по платіжним операціям діють згідно з налаштуваннями карткового продукту або рахунку, за яким буде здійснюватися платіжна операція.

5.13. Банк, з метою забезпечення безпеки та належного обслуговування Клієнтів, в тому числі при з використанням ABank24 та залежно від рівня ризику Клієнта (який визначається відповідно до внутрішніх процедур), може обмежити кількість пристроїв доступних Клієнту, що використовуються для підключення до каналів дистанційного обслуговування. Залежно від рівня ризику допускається до використання від 1-го до 3-х пристроїв для доступу до ABank24 протягом 90 днів з моменту проведення оцінки.

6. Використання електронного підпису

Предлагаем ознакомиться с [украинской версией](#).

7. Порядок внесення змін до Договору

К сожалению, русская версия находится в процессе перевода, а пока предлагаем ознакомиться с [украинской версией](#).

8. Відповідальність сторін

8. Відповідальність сторін

9. Врегулювання спорів

9. Врегулювання спорів

10. Заключні положення

[10. Заключні положення](#)

11. Довідка про систему гарантування вкладів фізичних осіб

11. Довідка про систему гарантування вкладів фізичних осіб