1. Загальні положення

1. Загальні положення

Дата набрання чинності цією редакцією: 23 листопада 2026 року.

Найменування: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКЦЕНТ-БАНК» (скорочене найменування - АТ «А-БАНК»)

Код ЄДРПОУ: 14360080

Місцезнаходження: 49074, м. Дніпро, вул. Батумська, 11

Контактна інформація: за посиланням

Веб-сайт банку: a-bank.com.ua

Інформація про державну реєстрацію та ліцензію:

- Витяг з Державного реєстру банків за посиланням,
- Банківська ліцензія №16 від 26.10.2011 року, Перелік послуг у відповідності до ліцензії за посиланням.

Інформація про тарифи, істотні характеристики послуг з надання споживчих кредитів та/або залучення банківських вкладів (депозитів) та умови їх надання, розміщено на відповідних тематичних сторінках веб-сайту АТ «А-БАНК» за посиланням.

Умови, за яких АТ «А-БАНК» (кредитодавець), новий кредитор розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості за посиланням.

Порядок роботи АТ «А-БАНК» з простроченою заборгованістю за посиланням.

Порядок надсилання Клієнтами скарг та порядок їх розгляду АТ «А-БАНК» за посиланням.

Порядок та процедура захисту персональних даних Клієнтів за посиланням.

Порядок звернення до Національного Банку України розміщено у розділі «Захист прав споживачів фінпослуг» на веб-сайті Національного Банку України за посиланням.

АТ “А-БАНК” є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, відомості про Фонд та порядок відшкодування ним вкладів розміщені на сайті Банку за посиланням.

Клієнт приєднуючись до Умов та правил надання банківських послуг АТ “А-БАНК” надає свою згоду з визначеними умовами надання банківських послуг.

Клієнт має право у будь-який час відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

Яка суть (предмет) угоди?

1.1. Умови та Правила надання банківських послуг - є публічною частиною договору банківського обслуговування та у відповідності до ст.ст. 633, 634, 641 Цивільного кодексу України, пропонуються необмеженому колу осіб скористатися банківськими послугами, шляхом підписанням Анкети-заяви (або підписанням заяви на отримання банківської послуги) у паперовому або електронному вигляді, що надаються Банком.

1.2. Відповідно до статті 628 Цивільного кодексу України Договір, що укладається між Банком та Клієнтом є змішаним договором, в якому містяться елементи різних договорів, в тому числі, але не виключно: договору банківського рахунку, депозитного договору, договору про надання кредиту, надання платіжних послуг ті інших фінансових послуг. До відносин між Сторонами (в тому числі з питань внесення змін до Договору) застосовуються у відповідних частинах положення законодавства щодо договорів, елементи яких містяться у Договорі.

1.3. Клієнт приєднується до цих Умов та правил надання банківських послуг шляхом підписання Анкети-заяви про приєднання до Умов та правил надання банківських послуг в АТ «А-БАНК» у паперовому або електронному вигляді. Ці Умови та правила надання банківських послуг разом з Анкетою-заявою Клієнта про приєднання до Умов та правил надання банківських послуг в АТ «А-БАНК» (далі по тексту - Заява) становлять Договір.

1.4. Заява на оформлення послуги підписується Клієнтом:

- власноручним підписом, якщо договір укладається у паперовому вигляді;

- використання цифрового власноручного підпису (тільки для фізичних осіб, які отримує або має намір отримати банківські та/або фінансові послуги, не пов'язані з підприємницькою діяльністю);

- кваліфікованим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

1.5. Своїм підписом на Анкеті-Заяві Клієнт беззастережно підтверджує, що на момент укладення відповідного Договору він ознайомився та погоджується з умовами Договору, Тарифами, передбаченими Договором правами та обов’язками Сторін, а також з інформацією, яка перелічена в п.2. ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», у тому числі:

- Фінансові послуги надаються АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ “АКЦЕНТ-БАНК” (скорочено АТ “А-БАНК”), що знаходиться за адресою: Україна, м. Дніпро, вул. Батумська, 11, e-mail: help-a-bank.com.ua, телефон: 7776.

ЄДРПОУ 14360080. МФО 307770.

Включений до Державного реєстру банків 30.10.1992 р. за номером 127 та надає фінансові послуги, в т.ч. щодо операцій із залучення вкладів та надання

кредитів, згідно з Банківською ліцензією № 16 від 26.10.2011 року. Перелік операцій у відповідності до ліцензії за посиланням.

Веб-сайт банку: a-bank.com.ua.

Контактна інформація: за посиланням.

- Органом, який здійснює державне регулювання діяльності Банків при наданні ними фінансових послуг є Національний Банк України, місцезнаходження: 01601, м.Київ, вул.Інститутська, 9, контактний телефон: 0800 505 240.

- Скарги Клієнтів за Договором можуть надсилатись на адресу: 49074, Україна, м. Дніпро, вул. Батумська 11 або на e-mail: help-a-bank.com.ua. Порядок надсилання Клієнтами скарг та порядок їх розгляду Банком розміщені на сайті Банку. Розгляд звернень Клієнтів здійснюється у відповідності до Закону України «Про звернення громадян». У випадку неможливості врегулювання спірних питань за Договором, Клієнт може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

1.6. АТ “А-БАНК” є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, відомості про Фонд та порядок відшкодування ним вкладів розміщені на сайті Банку.

Які загальні послуги надаються за договором?

1.7. В рамках Договору щодо банківського обслуговування надаються наступні види Послуг Банку:

- відкриття та обслуговування поточного рахунку, випуск платіжних засобів, у т.ч. з встановленням кредитного ліміту на такі рахунки;

- залучення вкладів, відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків;

- надання кредитів;

- забезпечення здійснення клієнтом готівкових операцій в мережі банкоматів та касах банку;

- забезпечення здійснення клієнтом безготівкових операцій в торговельно-сервісній мережі та мережі Інтернет;

- забезпечення здійснення клієнтом операцій з виконання клієнтом своїх зобов’язань перед Банком за Договором;

- надання послуг клієнту з дистанційного банківського обслуговування рахунків;

- надання можливості здійснення клієнтом інших операцій за рахунком, які не заборонені діючим законодавством України.

Операції можуть бути здійснені в мережі Банку, в мережі інших банків на території України та за її межами, відповідно до умов Договору, та з урахуванням обмежень, що встановлені клієнтом, Банком, відповідною платіжною системою та чинним законодавством України.

1.8. В рамках Договору щодо банківського обслуговування Банк надає право Клієнту отримувати будь-яку або всі послуги Банку, передбачені Договором (за наявності технічної можливості у Банка надавати відповідну послугу) з урахуванням обмежень, що встановлені клієнтом, Банком, відповідною платіжною системою та чинним законодавством України. Підставою для надання Банком тієї або іншої послуги є укладений між Банком та Клієнтом відповідний Договір, відповідне письмове розпорядження Клієнта, у т.ч. надане в електронній формі при обслуговуванні у Банку.

1.9. За надання банківських послуг з розрахунково-касового обслуговування поточного рахунку клієнта за Договором Банк нараховує та отримує з клієнта платежі та комісії згідно Тарифів Банку. Банк нараховує і сплачує проценти по залишкам коштів, що обліковуються на поточному рахунку клієнта, в порядку, передбаченому Договором. Розміри відповідних процентних ставок по залишкам коштів, що обліковуються на поточному рахунку клієнта, визначені в Тарифах Банку. Клієнт несе відповідальність за порушення термінів/строків оплати послуг Банку наданих за Договором в порядку та у розмірах визначених у Тарифах та Договорі.

Що підтверджує та гарантує Клієнт підписуючи заяву?

1.10. Клієнт підписанням Договору, підтверджує, що:

- Клієнт погоджується отримувати від Банку (його уповноважених осіб) інформацію щодо зобов'язань Клієнта, у тому числі про факти невиконання Клієнтом зобов'язань перед Банком за Договором, про розмір існуючої заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про зміну умов обслуговування клієнтів Банку та послуги Банку тощо, шляхом направлення Клієнту відповідних повідомлень будь-якими засобами зв`язку, зокрема, але не виключно, поштою (в тому числі електронною поштою) за адресою Клієнта, вказаною у цьому Договорі, та/або за іншою адресою, яку Клієнт письмово повідомив Банку при зміні адреси, та/або на номер мобільного телефону Клієнта, та/або на автовідповідач телефону тощо;

- Клієнт ознайомлений та погоджується з тим, що викладені в цьому пункті умови є істотними умовами Договору, тобто необхідними для договору даного виду щодо наявності яких Сторони досягли згоди, при цьому Клієнт не має право змінити, відізвати в односторонньому порядку умови, закріплені в цьому пункті;

- погоджується з режимом використання інформації, зазначеної у цьому Договорі;

- до укладення Договору ознайомлений з актуальною інформацією про систему гарантування вкладів фізичних осіб й одержав та підписав довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб;

- особисто підписав Анкету-заяву;

- Клієнт не матиме до Банку жодних претензій в разі вчинення останнім будь-якої дії, настання події, зазначеної в цьому Договорі;

- надає згоду Банку (його уповноваженим особам) інформувати Клієнта (а у випадку виникнення простроченої заборгованості - і будь-яких третіх осіб), в порядку визначеному законом та нормативно-правовими актами Національного банку України, про стан рахунків, про факти невиконання зобов’язань за Договором, про стан обслуговування та розмір заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про строки здійснення чергових платежів, про зміну умов обслуговування клієнтів Банку та нові послуги Банку та про будь-яку іншу інформацію, що стосується банківських послуг та умов Договору та/або будь-яких інших договорів, шляхом направлення відповідних повідомлень будь-якими засобами зв`язку, зокрема, але не виключно, поштою (в тому числі електронною поштою), вказаною у Договорі, та/або за іншою адресою, про яку Клієнт письмово або усно повідомив Банк при зміні адреси, та/або на номер мобільного телефону Клієнта, та/або на автовідповідач телефону тощо; а також Клієнт погоджується отримувати попередньо погоджені Банком кредитні картки та/або інші платіжні картки або кредитні продукти Банку, а також правила та інструкції щодо їх використання. Клієнт надає Банку дозвіл на розкриття Банком інформації щодо Клієнта, яка згідно із законодавством України містить банківську таємницю;

- надаючи Банку заявку на проведення відеоверифікації та/або надання до Банку нового ідентифікаційного документа, Клієнт надає Банку згоду на проведення відеоверифікації Клієнта, на фотофіксацію Клієнта та/або екрану із зображенням Клієнта та відповідних документів, що пред'являються Клієнтом;

- надає згоду Банку на виготовлення та збереження фото та/або відеофіксацію Клієнта, в тому числі на фотознімок та/або відеофіксацію під час знаходження паспорта громадянина України в руках Клієнта, розгорнутого паспорта громадянина України на сторінці з останньою актуальною фотографією Клієнта, ID-картки Клієнта. Відмова Клієнта від фотографування та/або відеофіксації надає право Банку відмовити Клієнту у наданні фінансових послуг;

- надані Клієнтом Банку документи та інформація є повними і достовірними. Клієнт надає згоду на те, що Банк має право перевіряти надані Клієнтом документи та інформацію і проводити такі перевірки. Зокрема, Клієнт уповноважує Банк зв'язуватися в зручний для Банку час з будь-якими особами, у тому числі роботодавцем Клієнта та/або контрагентами Клієнта, для перевірки та отримання будь-якої необхідної інформації.

- Клієнт зобов'язаний повідомити Банк про обтяження майнових прав на грошові кошти, що знаходяться на рахунку Клієнта в Банку. У випадку порушення Клієнтом цього пункту, Клієнт зобов’язується відшкодувати Банку всі можливі збитки Банку, які виникли внаслідок порушення Клієнтом відповідного обов’язку.

1.11. Клієнт, уклавши Договір, гарантує наступне:

- він підтверджує достовірність, правдивість та точність наданої ним інформації/ даних, яка відображена в заявах, анкетах та інших документах, що були підписані ним та/або надані до Банку з метою отримання фінансової послуги, укладення Договору, зокрема документів, що підтверджують наявність/ відсутність у Клієнта статусу податкового резидента США;

- усвідомлення наслідків і свою відповідальність згідно із чинним законодавством, передбачену за надання завідомо неправдивої інформації та за заподіяння шкоди шляхом обману та зловживання довірою, зокрема, ознайомлений зі статями 190, 192, 222 Кримінального кодексу України.

1.12. Укладаючи Договір Клієнт та Банк приймають на себе всі обов’язки та набувають всіх прав, передбачених усіма розділами, пунктами, підпунктами та складовими частинами Договору.

Який спосіб отримання примірника Договору?

1.13. Сторони домовились, що спосіб отримання примірника Договору встановлюється Анкетою-заявою та/або Заявою на надання конкретної фінансової послуги, а у разі відсутності визначення способу отримання примірника, то примірник договору надсилається на електронну скриньку Клієнта, а у разі відсутності такої скриньки, Клієнт погоджується отримати у SMS-повідомленні у вигляді гіперпосилання для самостійного завантаження або для повторного отримання примірника звернутись до Банку через дистанційні канали обслуговування.

2. Терміни

Що за терміни і яке їх значення?

Анкета-заява про приєднання до Умов та правил надання банківських послуг (анкета-заява) - письмовий або електронний документ клієнта до банку який засвідчує факт відомостей про клієнта та підтверджує факт приєднання до умов та правил надання банківських послуг. підписана клієнтом анкета-заява є підтвердженням укладення договору.

Авторизація – процедура отримання дозволу на здійснення операцій з використанням платіжної картки.

Аутентифікація – посвідчення правочинності звернення клієнта в банк для здійснення банківських операцій або отримання інформації про рахунки клієнта в порядку, передбаченому договором.

База даних банку – програмно-апаратний комплекс банку, що забезпечує здійснення клієнтом операцій за рахунками/картками/вкладами і містить

інформацію про клієнта, достатню для його ідентифікації й автентифікації відповідно до договору.

Безконтактний платіж — ініціювання переказу коштів з рахунка платника або відповідного рахунка Банку з метою оплати вартості товарів і послуг шляхом близького піднесення або дотику Платіжною карткою або іншим платіжним засобом до зчитувального платіжного терміналу замість проведення нею для зчитування або вставки її в термінал.

Банк - АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО “АКЦЕНТ-БАНК”.

Верифікація - заходи, що вживаються Банком очно або дистанційно для перевірки та підтвердження належності фізичній особі наданих нею ідентифікаційних даних.

Верифікація з підтвердженням - процедура перевірки персональних даних держателя картки з отриманням номера телефону клієнта і введенням одноразового пароля, відправленого на нього текстовим повідомленням.

Видатковий ліміт – сума коштів, доступних для здійснення операції по картці/ рахунку, що включає залишок власних коштів клієнта на рахунку та суму ліміту овердрафта по рахунку, за винятком сум операцій, заблокованих на рахунку з урахуванням відповідної комісії.

Віртуальний платіжний термінал - програмне забезпечення, що дає змогу здійснювати платіжні та інші операції з використанням реквізитів електронних платіжних засобів у мережі Інтернет.

Власник рахунку в банку (далі - Власник рахунку) – особа, яка відкриває рахунок у банку і має право розпоряджатися коштами на ньому.

Втрата платіжного інструменту - неможливість здійснення Користувачем контролю (володіння) за платіжним інструментом, неправомірне заволодіння та/ або використання платіжного інструменту чи його реквізитів та/або індивідуальної облікової інформації.

Геопозиціонування телефону - процес визначення географічних координат телефону.

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

Державний реєстр обтяжень рухомого майна (далі - Державний реєстр) – єдина комп'ютерна база даних про виникнення, зміну, припинення обтяжень, а також про звернення стягнення на предмет обтяження.

Дистанційне обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунком Клієнта та здійснення платіжних операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень Клієнта із застосуванням Засобів дистанційної комунікації.

Довірена особа Власника рахунку (далі - Довірена особа) – фізична особа, яка на підставі довіреності, засвідченої у встановленому законодавством порядку та у випадку емісії додаткового Електронного платіжного засобу має право здійснювати операції за рахунком Власника.

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

Емітент платіжних інструментів (далі - емітент) - надавач платіжних послуг, який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги відповідно до Закона України “Про платіжні послуги”.

Заборгованість - грошові зобов'язання Клієнта перед Банком за Договором.

Засіб дистанційної комунікації (або Дистанційні канали обслуговування/ або Віддалені канали обслуговування) - засіб комунікації, що використовується у процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності надавача платіжних послуг та користувача, а саме: система інтернет банкінгу ABank24/ ABank24 Bussines, в т.ч. мобільна версія, Контактний центр Банку, месенджери та будь-які інші системи "клієнт - банк", "клієнт - Інтернет - банк", "телефонний банкінг", "миттєва безконтактна оплата", якщо Банком надається технічна можливість для здійснення з їх допомогою дистанційного обслуговування.

Ідентифікація особи – заходи, що вживаються суб’єктом первинного фінансового моніторингу, щодо встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

Календарний день – будь-який день тижня, місяця, року.

Клієнт – фізична особа, суб'єкт господарювання, споживач банківських послуг, що одержує банківські послуги на умовах, визначених цими умовами і правилами (надалі за текстом клієнт може виступати як позичальник, заставник, іпотекодавець, інший контрагент).

Комісія - плата за послуги банку, що списується банком в рахунок ліміту заборгованості, на яку не поширюється дія безвідсоткового періоду кредитування згідно з тарифами.

Користувач (далі — Користувач або Клієнт) – фізична особа, суб'єкт господарювання, споживач банківських послуг, користувач платіжних послуг Банку, який користується/одержує банківські послуги на умовах, визначених Умовами та правилами (далі за текстом Клієнт може виступати як позичальник, заставник, іпотекодавець, інший контрагент). Клієнтом може бути, в тому числі, нерезидент, якщо законодавством та внутрішніми документами Банку передбачено надання відповідних послуг нерезиденту.

Консьєрж-сервіс (Concierge Service) - сервіс персональної підтримки, що надається Банком клієнтам - власникам преміальних платіжних карток, та який

забезпечує можливість ініціювання клієнтом платіжних операцій шляхом надання платіжних інструкцій через персонального працівника служби підтримки голосом під час телефонного звернення або шляхом обміну повідомленнями у месенджерах чи інших дистанційних каналах зв’язку, передбачених цими Умовами.

Користувач (держатель) Платіжного інструменту - фізична особа, яка на законних підставах використовує Платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

Кредит (кредитна лінія, кредитний ліміт) – розмір коштів, що надаються Банком Клієнту на строк, обумовлений у Договорі, на умовах платності та зворотності.

Кредитна картка – різновид банківської платіжної картки, операції за якою проводяться згідно умов кредитної платіжної схеми, яка передбачає здійснення платіжних операцій з використанням електронного платіжного засобу за рахунок коштів, наданих банком у кредит або в межах кредитного ліміту

Ліміт авторизації – максимальна сума транзакції, яку можна провести без авторизації.

Ліміт ризикових транзакцій (ліміт верифікації) – максимальна сума транзакції, яку можна провести без верифікації.

Миттєвий переказ (Миттєвий переказ на IBAN або Миттєвий платіж на IBAN) – платіжна операція з кредитового переказу коштів Клієнта в гривні, завдяки якій відбувається миттєве зарахування коштів на рахунок отримувача.

Незнижуваний залишок за поточним рахунком – погоджений сторонами за договором розмір грошових коштів, розрахункові операції за якими не здійснюються на термін обумовлений договором.

Несанкціонований овердрафт – це перевищення суми операції, здійсненої за рахунком, над сумою встановленого кредитного ліміту, що обумовлений договором між Банком та Клієнтом, а якщо такого встановленого кредитного ліміту немає – над залишком власних коштів Клієнта на рахунку, і не є прогнозованим за розміром та часом виникнення.

Овердрафт – короткостроковий кредит, який Банк надає Клієнту у разі, якщо сума операції перевищує суму залишку коштів на його рахунку, в розмірі ліміту кредитування.

Операційний день - день, протягом якого надавач платіжних послуг платника або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

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

Переказ коштів (далі - Переказ) – рух певної суми коштів з метою її зарахування на рахунок отримувача або видачі йому у готівковій формі. Ініціатор та отримувач можуть бути однією і тією ж особою.

Персональний ідентифікаційний номер (далі — ПІН або PIN) – набір цифр або букв і цифр, відомий лише користувачу електронного платіжного засобу і потрібний для його ідентифікації та автентифікації під час здійснення операцій із використанням електронного платіжного засобу.

Пільговий період кредитування (Grace period) – встановлений Банком період з моменту виникнення заборгованості за Кредитом, протягом якого відсотки за користування Кредитом нараховуються за пільговою ставкою.

Платіжна картка - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки.

Платіжна система - система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи.

Перекази в іноземній валюті - вхідні та /або вихідні грошові перекази, що здійснюються в іноземній валюті за допомогою міжнародних систем (SWIFT, WesternUnion, RIA, MoneyGram тощо) та компаній-партнерів (Clear Junction та Payoneer).

Поточний рахунок - рахунок (уключаючи рахунок із спеціальним режимом використання), що відкривається Банком Клієнту для зберігання коштів і виконання платіжних операцій відповідно до умов договору та вимог законодавства України

Представник – особа, яка на законних підставах має право вчиняти певні дії від імені Клієнта.

Приєднання Клієнта до Умов та Правил надання банківських послуг – приєднання Клієнта на підставі ст. 634 Цивільного кодексу України до запропонованого Банком Договору в цілому шляхом підписання відповідної Заяви про приєднання (індивідуальної частини договору), яка разом з Умовами та Правилами надання банківських послуг (публічна частина договору) становлять договір банківського обслуговування.

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

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

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

Прострочений кредит – кредитні кошти, які були надані Клієнту і не були повернуті Банку в термін, передбачений Договором.

Регулярний платіж - Регулярний платіж - доручення Клієнта Банку здійснювати один або декілька дебетових переказів в розмірі та у строк, визначений Клієнтом в Мобільному застосунку ABank24.

Ризикові операції – операції за платіжною карткою Клієнта, що визначаються Банком за критеріями, встановленим чинним законодавством, та/або платіжними системами, виходячи з ймовірності можливого шахрайства та/або порушення чинного законодавства.

Робочий день - день (за винятком суботи, неділі та святкових днів/інших неробочих днів), протягом якого Банк відкритий та здійснює операції по роботі з клієнтами.

Сайт банку - офіційно зареєстрований за АТ “А-БАНК” сайт мережі https://a-bank.com.ua/.

Система Internet Banking ABank24 (далі - ABank24 (для фізичних осіб) або àБізнес (для юридичних осіб/фізичних осіб - підприємців)) - система дистанційного обслуговування Клієнтів.

Сервіс VISA ALIAS – сервіс для переказу коштів між держателями платіжних карток за допомогою номеру телефона, розроблений Visa International.

Тарифи – система ставок оплати за послуги Банку, яка є невід'ємною частиною Договору. Перелік та розмір Тарифів може змінюватися і доповнюватися, що узгоджується з Клієнтом в порядку та на умовах, визначених законодавством та цим Договором.

Торговець - суб’єкт господарювання (юридична особа або фізична особа, яка здійснює підприємницьку діяльність, незалежну професійну діяльність), який відповідно до договору з відповідним надавачем платіжних послуг (еквайром або іншим) приймає до обслуговування платіжні інструменти для здійснення оплати вартості товарів чи послуг, включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі.

Транзитний рахунок – балансовий рахунок Банку, відкритий Банком позичальнику для зарахування коштів, спрямованих на погашення заборгованості позичальника перед Банком за наданим кредитом, відсотками, винагородою й іншими платежами, передбаченими Договором.

Унікальний ідентифікатор - комбінація цифр або знаків, що надається Користувачу Банком та дає змогу однозначно ідентифікувати Користувача та/або його рахунок для цілей виконання платіжної операції.

Учасник платіжної системи - юридична особа, яка на підставі договору про участь у платіжній системі надає користувачам послуги з виконання платіжних операцій за допомогою цієї системи та відповідно до законодавства має право надавати такі послуги.

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

Фінансовий номер телефону Клієнта – це номер мобільного телефону, який зазначений і підтверджений Клієнтом як номер телефону, за допомогою якого можуть виконуватися платіжні операції. Підтверджується Клієнтом під час активації банківської послуги за допомогою POS-терміналу у відділенні Банку та/або у каналах дистанційного обслуговування.

Фізичний платіжний термінал - електронний програмно-технічний пристрій, що дає змогу здійснювати платіжні та інші операції з використанням платіжних інструментів та/або їх реквізитів.

Чек термінала – паперовий документ, що підтверджує здійснення операції з використанням Платіжної картки на терміналі та містить набір даних про цю операцію і реквізити платіжної картки.

Чипова картка (картка з чипом) – Платіжна картка з інтегрованим чипом, що передає інформацію про картку в термінал. Є альтернативою картці з магнітною смугою.

BIN – перші 6 цифр картки, визначені платіжною системою.

Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information (CRS) або Загальний стандарт звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки (Загальний стандарт звітності CRS) – це міжнародний стандарт, схвалений Радою ОЕСР 15 липня 2014 року, що вимагає від країн, які його імплементують, здійснювати збір інформації від фінансових установ про фінансові рахунки власників рахунків та щорічно на автоматичній основі обмінюватись такою інформацією з юрисдикціями-партнерами з обміну в рамках Багатосторонньої угоди компетентних органів про автоматичний обмін інформацією про фінансові рахунки (Multilateral Competent Authority Agreement on Automatic Exchange of Financial Account Information (MCAA CRS).

CHARGEBACK – фінансова претензія банку-емітента банку-еквайєру на повернення платежу за проведеною транзакцією в порядку визначеному міжнародними платіжними системами та внутрішньобанківською документацією.

FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act) - нормативний акт Міністерства фінансів США (Department of Treasury) і Податкового управління США (Internal Revenue Service, IRS) для протидії ухиленню від сплати податків в США. В українське законодавство вимоги FATCA імплементовані угодою між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США “Про податкові вимоги до іноземних рахунків” (FATCA).

SMS - **Short Message Service** (послуга коротких повідомлень) — один із каналів дистанційного обслуговування Клієнта, що дозволяє відправляти текстові повідомлення в Банк з розпорядженням здійснити переказ між своїми рахунками за умови, що відповідний номер мобільного телефону в системі Банку визначено

Сторонами як Фінансовий номер телефону, а також використовується Банком для належного інформування Клієнта про внесення змін до Договору, розірвання Договору (закриття рахунку), активацію додаткових послуг, актуалізації даних про клієнта, в тому числі контактних даних, інформування про розмір заборгованості за кредитом, інформування про здійснені Клієнтом фінансові операції та рух коштів на його рахунку, проведення Банком акцій, проведення опитування про якість обслуговування, дистанційне обслуговування, оформлення платіжних документів тощо, надання реквізитів картки/рахунку Клієнта, які містять: прізвище, ім'я та по батькові, індивідуальний податковий номер, номер рахунку, IBAN рахунку, у тому числі отримання згоди Клієнта на вищезазначені дії).

IVR - один із каналів дистанційного обслуговування Клієнта, що дозволяє здійснювати переказ між рахунками, відкритими в Банку, за допомогою мобільного зв'язку шляхом звернення Клієнта на номер 7776 та обрання відповідної послуги у голосовому меню, а також використовується Банком для належного інформування Клієнта про внесення змін до Договору, розірвання Договору (закриття рахунку), активацію додаткових послуг, актуалізації даних про клієнта, в тому числі контактних даних, інформування про розмір заборгованості за кредитом, інформування про здійснені Клієнтом фінансові операції та рух коштів на його рахунку, проведення Банком акцій, проведення опитування про якість обслуговування, дистанційне обслуговування, оформлення платіжних документів тощо, надання реквізитів картки/рахунку Клієнта, які містять: прізвище, ім'я та по батькові, індивідуальний податковий номер, номер рахунку, IBAN рахунку, у тому числі отримання згоди Клієнта на вищезазначені дії).

OTP (one time password) – одноразовий цифровий пароль, що надсилається Банком на персональний номер мобільного телефону фізичної особи (шляхом направлення SMS-повідомлення) з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо.

3. Права та обов'язки сторін

Які права має Клієнт?

3.1.1. Для встановлення контакту з Банком Клієнт має право звернутися в банк через один з перерахованих каналів, а саме: через Мобільний додаток ABank24 або застосунок Abank24 Business (для суб'єктів підприємницької діяльності), месенджери, дзвінок в контактний центр.

3.1.2. Змінювати особисті і аутентифікаційні дані через дистанційні канали обслуговування або звернувшись до відділення.

3.1.3. Клієнт має право змінювати Фінансовий номер телефону. У разі зміни Фінансового номера телефону більше трьох разів протягом 90 календарних днів така зміна здійснюється за умови проходження Клієнтом посиленої процедури підтвердження особи, встановленої Банком.

При здійсненні такої зміни Фінансового номера телефону Банк застосовує додаткові заходи безпеки, зокрема підтвердження особи Клієнта із

застосуванням визначеного Банком засобу електронної ідентифікації та/або верефікації.

Протягом 30 календарних днів з дати зміни Фінансового номера телефону вхід Клієнта до дистанційних каналів обслуговування з нового пристрою здійснюється із застосуванням додаткового підтвердження особи, у тому числі шляхом верифікації, визначеного Банком.

3.1.4. Отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються персональні дані, що містяться в клієнтській базі Банку.

3.1.5. На доступ до своїх персональних даних.

3.1.6. Пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні повноважень, передбачених законом.

3.1.7. Вносити застереження щодо обмеження права на обробку своїх персональних даних при наданні згоди.

3.1.8. Інші права, передбачені ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

3.1.9. У будь-який момент відмовитися від виконання Договору, попередньо погасивши всю наявну перед Банком Заборгованість, а також витребувати всі належні йому грошові кошти і надати заяву до Банку про закриття своїх рахунків. При цьому Договір про надання банківських послуг може бути розірваний, а поточні рахунки Клієнта закриті виключно після припинення строку Депозиту (якщо вклад розміщений на встановлений строк без можливості дострокового повернення) та перерахування грошових коштів з Депозитного рахунку та Рахунку “До запитання” на поточний рахунок Клієнта.

3.1.10. Звернутись до НБУ у разі порушення Банком, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

3.1.11. У будь-який момент, Клієнт має право для блокування Картки та доступів до дистанційних каналів обслуговування, самостійно виконавши одну з наступних дій:

- звернутися до Банку за телефонами 7776 (Безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (Для дзвінків з-за кордону);

- якщо Клієнт підключений до мобільного додатку ABank24 - виконати дії, необхідні для припинення дії картки у відповідному меню налаштувань картки.

Які обов'язки Клієнта?

3.2.1. Надавати документи, відомості, контактні дані, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації, аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші передбачені законодавством документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. У разі ненадання клієнтом необхідних документів чи відомостей або умисного подання неправдивих відомостей про себе Банк відмовляє клієнтові в його обслуговуванні.

3.2.2. Клієнт зобов'язаний підтримувати в актуальному стані номер свого мобільного телефону та інші контактні дані зазначені в Анкеті-заяві. У разі їх зміни - негайно інформувати про це Банк та за будь-якою вимогою Банку актуалізовувати свої контактні дані.

3.2.3. Повідомляти, письмово, в тому числі через будь-які канали дистанційної комунікації або шляхом надсилання відповідного повідомлення поштою, Банк про свій статус військового.

3.2.4. Письмово повідомляти Банк про наявність або відсутність у клієнта статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність.

3.2.5. Для належного отримання послуг за Договором своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи та додатків на своєму комп'ютері/ телефоні/пристрої, що використовується для підключення до віддалених каналів обслуговування. Використовувати на комп'ютері/телефоні/ пристрої, що використовується для підключення до віддалених каналів обслуговування сучасне антивірусне програмне забезпечення та своєчасно встановлювати на них оновлення антивірусних баз.

3.2.6. Не встановлювати на телефоні / персональні комп'ютери, що використовується для підключення до системи дистанційного обслуговування неліцензійні операційні системи, так як це відключає захисні механізми, закладені виробником мобільної платформи або операційної системи.

3.2.7. Щоб виключити несанкціоноване використання послуг віддалені канали обслуговування, зобов'язується не залишати свій комп'ютер/телефон/пристрій, з використанням якого здійснюється отримання клієнтом послуг, без нагляду.

3.2.8. Зобов'язується в разі втрати/крадіжки пристрою, з якого здійснюється авторизація в програмних комплексах Банку та/або картки, негайно повідомити про це Банк шляхом дзвінка у контактний центр (протягом 15 хвилин) через контактний центр.

3.2.9. Клієнт несе відповідальність в повному обсязі за всі операції, що супроводжуються авторизацією, до моменту письмової заяви Клієнта про блокування картки / рахунку / на рух коштів, номера мобільного телефону на надання банківських послуг.

3.2.10. Не передавати Платіжну картку та / або номер мобільного телефону та / або мобільний телефон, що використовується для Мобільного додатку, у користування третім особам, а також:

- не повідомляти ПІН, постійний пароль, одноразові паролі і контрольну інформацію,

- не передавати Картку (її реквізити) для здійснення операцій іншими особами, вживати необхідних заходів для запобігання втрати, пошкодження, розкрадання Картки;

- нести відповідальність за операціями, здійсненими з використанням ПІНа, постійного пароля, одноразових паролів; операціями по зміні ПІНу;

- нести відповідальність за розголошення та розповсюдження будь-яких персональних та інших даних, які містять банківську таємницю та впливають на безпеку користування продуктами банку для клієнта;

- не здійснювати операції з використанням реквізитів Картки після її здачі до Банку або після закінчення терміну її дії, а також Картки, заявленої як втрачена.

3.2.11. Зберігати ПІН-код, Коди доступу, Аутентифікаційні дані в таємниці і ні за яких обставин не повідомляти їх третім особам. У разі одержання Клієнтом інформації щодо несанкціонованих операцій з його карткою або при виникненні підозр щодо шахрайства, він повинен якнайшвидше звернутись до Центру клієнтської підтримки Банку за телефонами 7776 (безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (для дзвінків з-за кордону).

3.2.12. У разі втрати Картки / ПІНа / постійного пароля / одноразових паролів або виникнення у Користувача підозр, що Картка / ПІН / постійний пароль / одноразові паролі могли бути загублені, або виникнення ризику несанкціонованого використання Картки / ПІНа / постійного пароля / одноразових паролів Держатель повинен негайно виконати одну з наступних дій:

- звернутися до Банку за телефонами 7776 (Безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (Для дзвінків з-за кордону);

- звернутися до Банку і заявити про втрату картки (у випадку втрати картки);

- якщо Клієнт підключений до мобільного додатку ABank24 - виконати дії, необхідні для припинення дії картки відповідно до Керівництва з використання сервісу.

3.2.13. Клієнт відповідає за усі операції з карткою, зроблені:

- по дату отримання Банком повідомлення від Клієнта про втрату картки включно (звернення за телефонами 7776 (Безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (Для дзвінків з-за кордону) або через звернення до Банку);

- по дату одержання Банком повідомлення про втрату картки, відправленого дистанційними каналами обслуговування.

3.2.14. Якщо інформація про персональні дані клієнта, PIN-код, реквізити картки стала доступною третім особам, Клієнт повинен негайно сповістити про це Банк за телефонами 7776 (Безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (Для дзвінків з-за кордону). Для подальшого використання Клієнту необхідно звернутися до Банку для перевипуску картки (карток) та зміни персональних даних що дають доступ до віддаленого управління рахунками клієнта.

3.2.15. Оплачувати послуги Банку, що виникають в результаті використання послуг Банку, згідно Тарифів.

3.2.16. Ознайомлюватись повністю з інформацією про фінансові послуги, які надаються Банком.

3.2.17. Одержувати виписки про стан рахунків та про здійснені операції по рахункам. Стежити за витратою коштів у межах платіжного ліміту з метою запобігання виникнення Овердрафта.

3.2.18. У разі помилкового зарахування коштів на свій рахунок зобов'язаний повернути ці кошти і доручає Банку здійснити їхнє повернення шляхом списання з відповідного рахунку.

3.2.19. У разі незгоди зі змінами Договору та / або Тарифів Банку звернутися в Банк для розірвання Договору і погасити перед Банком заборгованість.

3.2.20. У разі виникнення Заборгованості Клієнта за поточним рахунком в результаті курсової різниці, технічних помилок у роботі обладнання та в інших випадках, Клієнт зобов'язується погасити Заборгованість протягом 30 днів з моменту її виникнення.

3.2.21. Відповідати всіма власними коштами та майном по своїх зобов’язаннях, що випливають з Договору.

3.2.22. При здійсненні своїх прав і обов'язків, клієнт зобов'язаний утримуватися від дій, які могли б порушити права Банку (в т.ч. особисті немайнові). Під час користування послугами Банку Клієнт зобов’язаний дотримуватися принципів добросовісності, розумності та справедливості.

3.2.23. Негайно після того, як Клієнту стало відомо про факт виконання з його рахунку неналежної або неакцептованої платіжної операції, повідомити Банк шляхом:

- звернення за номерами 7776 (Безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (Для дзвінків з-за кордону);

- звернення із заявою про зазначені у цьому підпункті факти для отримання відшкодування за такою операцією.

3.2.24. Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку всі фактично понесені додаткові витрати, пов'язані з відпрацюванням Банком простроченої заборгованості Клієнта (сплату судових зборів, витрати на правову допомогу, оплату експертів тощо).

Які права Банку?

3.3.1. Вносити зміни до Договору, а також у інші умови обслуговування рахунків в порядку та у спосіб, визначені цим Договором.

3.3.2. Банк має право для різних цілей (повідомлення про зміну тарифів, активація додаткових послуг, актуалізація контактних даних, зміна умов Договору, інформування про розмір заборгованості по кредиту, що проводяться банком акціях, проведення опитування про якість обслуговування, дистанційне обслуговування, оформлення платіжних документів і т. д., в тому числі отримання згоди клієнта на вищевказані дії) встановити контакт з Клієнтом, використовуючи будь-які зазначені канали зв'язку (повідомлення в мобільному додатку , повідомлення в месенджерах, дзвінки і так далі). Банк має право встановлювати контакт з клієнтом на постійній основі.

Згода клієнта підтверджується:

- документом на паперовому носії з реквізитами, що дозволяють ідентифікувати цей документ;

- документом в електронному вигляді із застосуванням електронного/ електронного цифрового підпису;

- проведенням клієнтом банківських операцій, отриманням банківських послуг, яке супроводжується оформленням касових документів;

- введенням пін-коду, паролів доступу до додатку, використання відбитка пальця клієнта (за допомогою технології TouchID).

3.3.3. При здійсненні прибуткової операції за поточним рахунком Клієнта, Банк має право направляти суму такої операції в погашення Заборгованості за Договором або враховувати, як переплату.

3.3.4. Здійснювати фотозйомку і відеоспостереження, а також фіксувати будь-які контакти з клієнтом (у тому числі аудіозапис телефонних розмов тощо) у своїх приміщеннях і на своїх пристроях з метою гарантування безпеки та належного обслуговування клієнта без його попереднього сповіщення. Банк має право зберігати фотографії та в подальшому використовувати їх як докази в процесуальних діях.

3.3.5. Банк має право відмовитися від здійснення видаткових операцій за рахунками клієнта в разі виникнення мотивованих підозр у використанні банку для проведення незаконних операцій.

3.3.6. Витребувати документи і відомості, необхідні для належної перевірки, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації, аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші передбачені законодавством документи та відомості, які витребує банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. При

здійсненні заходів, що входять до належної перевірки Клієнта, Банк встановлює зв'язок з Клієнтом каналами Дистанційного обслуговування, іншими комунікаційними і поштовими каналами зв'язку, в тому числі шляхом розміщення оголошення на сайті Банку, з метою отримання від Клієнта інформації та/або документів.

3.3.7. Витребувати інформацію, яка стосується належної перевірки Клієнта, уточнення інформації про клієнта, здійснення поглибленої перевірки клієнта, в органів державної влади, державних реєстраторів, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел.

3.3.8. У разі втрати чинності / обміну ідентифікаційного документа Клієнта та ненадання Клієнтом чинного документу та актуалізації даних протягом трьох місяців із дня виявлення Банком відповідного факту / настання події, Сторони узгодили про призупинення Банком операцій за рахунком (ам) та призупинення здійснення розрахунків по картці/рахунку (заблокувати Картку) Клієнта до моменту отримання відповідних документів.

3.3.9. Банк може в передбаченому чинним законодавством порядку призупинити, до моменту отримання запитуємих документів, або зупинити до 30 робочих днів здійснення фінансової (фінансових) операції (операцій), відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/відмовити клієнту у відкритті рахунка (обслуговуванні), в тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка/відмовитися від проведення фінансової операції, а також застосувати інші заходи перестороги при наявності підстав, передбачених: Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»; Законом України «Про санкції»; нормативними актами Національного банку України, які регулюють здійснення банками фінансового моніторингу; внутрішніми документами Банку з питань здійснення фінансового моніторингу або іншими нормами чинного законодавства України та міжнародних договорів України. Банк не встановлює ділові відносини (не провадить валютно-обмінні операції, фінансові операції з банківськими металами, з готівковими коштами) з особами та/або організаціями, які включені до Переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції (далі – Переліку осіб), з особами та/або організаціями, які діють від імені та за дорученням осіб та/або організацій, які включені до Переліку осіб, з особами та/або організаціями, якими прямо або опосередковано володіють чи кінцевими бенефіціарними власниками яких є особи та/або організації, яких включено до Переліку осіб.

3.3.10. Відмовитися від проведення фінансової операції у разі, якщо фінансова операція містить ознаки такої, що згідно з Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» підлягає фінансовому моніторингу.

3.3.11. Призупинення здійснення фінансових операцій, відмова від їх проведення або відмова від встановлення (підтримання) ділових відносин (в тому числі шляхом припинення ділових відносин), здійснені відповідно до чинного законодавства України та міжнародних договорів України, внутрішніми документами банку з питань здійснення фінансового моніторингу, виключають

відповідальність банку і його працівників за невиконання або неналежне виконання відповідних зобов'язань перед клієнтами.

3.3.12. Для здійснення контролю за дотриманням клієнтами Банку вимог законодавства в частині заборони здійснювати операції по рахунку фізичної особи, пов’язані із підприємницькою діяльністю, та контролю за відповідністю операцій клієнта його фінансовому стану Банк має право вжити наступні заходи:

3.3.12.1. Банк не пізніше наступного робочого дня з дня надходження Клієнту коштів, що потребують документальної перевірки Банком, направляє Клієнту запит щодо з‘ясування суті та мети операції та/або документального підтвердження джерел походження коштів каналами зв’язку, зазначеними у Договорі, разом з орієнтовним переліком документів, що можуть підтвердити джерело походження коштів, який затверджується внутрішнім документом Банку.

3.3.12.2. У випадку, якщо протягом 60 робочих днів з моменту зарахування коштів на транзитний рахунок №2924 Клієнт не надає пояснень щодо мети та суті операції та/або документального підтвердження джерел походження коштів, грошові кошти, що обліковуються на транзитному рахунку, зараховуються на рахунок клієнта. В цьому випадку Банк має право відмовити Клієнту у проведенні подальших операцій або в продовженні ділових відносин шляхом одностороннього розірвання Договору у порядку, передбаченому чинним законодавством та внутрішніми документами Банку.

3.3.13. Використовуючи ризик-орієнтований підхід, в залежності від рівня ризику клієнта, Банк має право в односторонньому порядку встановлювати клієнту граничний ліміт на календарний місяць на здійснення прибуткових та/або видаткових операцій, які не потребують додаткового підтвердження джерел походження коштів та є такими, що відповідають його фінансовому стану.

3.3.14. Банк має право на час встановлення правомірності переказу зупиняти зарахування коштів на рахунок Клієнта у разі надходження від банку-ініціатора повідомлення про неналежний переказ коштів.

3.3.15. Для встановлення правомірності переказу Банк, за результатами моніторингу або в разі опротестування переказу, держателем, платником, емітентом або платіжною організацією платіжної системи, має право зупинити завершення переказу до дня завершення перевірки правомірності переказу, але не більше ніж на 180 календарних днів.

3.3.16. У разі якщо в результаті проведеного Банком моніторингу буде виявлено, що Клієнтом була вчинена нетипова або сумнівна (в тому числі шахрайська) операція із зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта, або емітентом картки відправника заявлена операція до Міжнародної платіжної системи як сумнівна (шахрайська) операція, то Клієнт доручає Банку обліковувати кошти в розмірі нетипової / сумнівної операції на поточному рахунку Клієнта без можливості здійснення видаткових операцій виключно в межах суми нетипової / сумнівної операції до моменту завершення процедури оскарження операції емітентом картки відправника.

3.3.17. Відмовитися від проведення фінансових операцій (обслуговування) у разі, коли клієнт на запит Банку щодо уточнення інформації про клієнта не подав

відповідну інформацію (офіційні документи та/або належним чином засвідчені їх копії).

3.3.18. Для виконання безготівкових переказів клієнта в валюті, відмінній від валюти рахунку клієнта, Банк має право купувати / продавати іноземну валюту на МВРУ від імені і за дорученням клієнта (за курсом МВРУ для операції на дату її проведення) з відшкодуванням Банку витрат на сплату зборів, комісій і вартості наданих послуг. Курс купівлі/продажу, чинний на момент обробки операцій Банком, може не збігатися з курсом, що діяв під час її здійснення. Виникла внаслідок цього курсова різниця не може бути предметом претензії з боку клієнта.

3.3.19. З метою моніторингу шахрайських / ризикових банківських операцій і / або проведення заходів з погашення заборгованості клієнта Банк має право протягом терміну дії Договору встановити геопозиціонування телефону клієнта / уповноваженої особи клієнта, номер якого вказаний у Договорі, а також використовувати інформацію про місцезнаходження клієнта / уповноваженої особи клієнта, отриманої Банком на підставі геопозиціонування телефону.

3.3.20. Залучати кредитних посередників (кредитних агентів та /або кредитних брокерів) під час здійснення операцій із споживчого кредитування. При цьому комісійний збір чи інша плата клієнт кредитному посереднику не сплачується.

3.3.21. У випадку отримання Банком відомостей про смерть клієнта або про визнання клієнта безвісно відсутнім, з метою виключення використання Платіжних карток / рахунків клієнта третіми особами, Банк блокує дію платіжної картки та обліковує заборгованість за кредитами такого клієнта на спеціальних внутрішніх рахунках і інформує спадкоємців і нотаріуса про заборгованість клієнта за Договором.

3.3.22. Банк має право залучати колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості Клієнта за Договором або передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди Клієнта.

3.3.23. Банк має право проводити договірне списання з усіх відкритих в Банку рахунків Клієнта в погашення кредитної заборгованості Клієнта і третіх осіб, за кредитами, в яких Клієнт є поручителем, а також будь-який інший заборгованості, яка виникла у Клієнта (у тому числі який є працівником Банку, який заподіяв йому шкоду) на увазі невиконаних зобов'язань перед Банком.

3.3.24. Банк має право закрити поточний рахунок (за яким здійснюються операції без застосування електронних платіжних засобів та до якого Банком не здійснювалася емісія платіжної картки) у випадку відсутності операцій за таким рахунком протягом 6 місяців підряд та відсутності залишку грошових коштів на цьому рахунку.

3.3.25. Банк, при наявності мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій (у т.ч., але не виключно, з боку Клієнта Банку по відношенню до інших Клієнтів), має право на виконання наступного:

3.3.25.1. Провести:

- Опрацювання скарги (при наявності) - Банк зупиняє видаткові операції за рахунком Клієнта у випадку наявності інформації, що свідчить про можливість шахрайських дій, щодо заволодіння/спроби заволодіння грошовими коштами Клієнта. Такою інформацією може бути лист або заявка на ГЛШ Клієнта іншого Банку/Клієнта Банку про вчинення шахрайських дій та/або реєстрація в Єдиному державному реєстрі досудових розслідувань справи про шахрайські дії відносно Клієнта. Зупинення операцій відбувається в день отримання Банком такої інформації шляхом блокування картки при наявності доступного залишку строком до 180 днів;

- Перевірку та аналіз оборотів Департаментом управління операційним ризиком; отримання документів і пояснень, необхідних для здійснення заходів належної перевірки (якщо Клієнт контактний); надання експертного висновку по Клієнту;

3.3.25.2. Проведення перевірки (Етапи проведення перевірки):

- Повідомлення про блокування на фінансовий номер телефону (у додатку АБанк24 та/або на фінансову ел. пошту (при наявності в базі);

- Контакт з клієнтом (клієнт вважається неконтактним у випадках: трьох недозвонів поспіль протягом 60 днів з моменту обмеження картки; трьох та більше невдалих контакта протягом останніх 60 днів навіть після успішних комунікацій);

- Запит та аналіз документів, що підтверджують легітимність зарахувань на картки/рахунки клієнта по скаргам або за період перевірки (дублювання повідомлення на фінансову ел.пошту (при наявності) про необхідність подачі запитуваних документів у чат онлайн);

- Запит реквізитів та копії витягу з ЄРДР (або документа, що підтверджує звернення у правоохоронні органи) при відсутності заборгованості перед Банком і наявності доступного залишку необхідного для повернення суми відправнику (по скарзі);

- Ескалації на керівників при порушенні термінів опрацювання сигналу.

3.3.25.3. Після проведення перевірки Банком можуть бути прийняті рішення щодо:

- повернення неналежного платежу;

- розблокування карти клієнта;

- списання залишків на рахунок до запиту в разі, якщо встановити контакт з клієнтом не вдалося;

- списання комісії у розмірі 30% від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань (у разі, якщо рішення про припинення відносин приймається через непідтвердження Клієнтом законності операцій);

- припинення ділових відносин у випадках, передбачених Умовами та правилами та законодавством України.

Про прийняте рішення Банк повідомляє Клієнта у додатку АБанк24 та/або на ел.пошту (при наявності такої у базі Банку)

3.3.25.4. Також, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/ наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку по відношенню до інших Клієнтів, перевірка сумнівних операцій, що випали на перевірку в ході спрацювання алертів операційного ризику та після виконання дій, описаних в пункті 3.3.25.2. цих Правил, Банк може прийняти рішення про завершення ділових відносин та відповідно до визначеного ступеня ризикованості Клієнта запропонувати забрати залишки:

- у відділенні Банку, з обов'язковим закриттям рахунків;
- через віддалене зняття обмеження на строк до 2 (двох) годин для переказу суми залишку через додаток АБанк24;
- переказ Банком залишку на рахунок Клієнта у іншому Банку.

3.3.26. Відмовити Клієнту в обслуговуванні (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) у разі встановлення факту подання ним під час здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта (поглибленої перевірки Клієнта) недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Банк.

Які обов'язки Банку?

3.4.1. Дотримуватися конфіденційності та банківської таємниці стосовно будь-якої інформації про клієнта у відповідності до вимог чинного законодавства, з урахуванням умов Договору, та нести відповідальність за її незаконне розголошення або використання відповідно до чинного законодавства України.

3.4.2. Обслуговувати поточні та інших рахунки порядку та на умовах, передбачених цим Договором, правилами Міжнародних платіжних систем, законодавством.

3.4.3. Щорічно надавати Клієнту довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб шляхом шляхом направлення відповідної інформації дистанційними каналами обслуговування (повідомленням в мобільному додатку, месенджерах, e-mail, дзвінки, тощо) або шляхом розміщення її в тексті цих Умов та правил або на сайті Банку за посиланням.

3.4.4. Банк зобов'язаний відмовитися від підтримання ділових відносин на підставі статті 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

3.4.4. Банк зобов’язаний зберігати інформацію надану Клієнтом для здійснення контактів із ним, протягом строку дії договору.

4.1. Клієнт підписавши Заяву або встановивши мобільний додаток та/або скориставшись будь-якою фінансовою послугою Банку, надає свою повну згоду (в тому числі й електронну) на обробку, зберігання та передачу Банком персональних даних Клієнта (зокрема, прізвища, ім’я, по батькові, дати та місця народження, громадянства, статі, віку, місця проживання (фактичного та адреси реєстрації місця проживання), номерів засобів зв’язку, у тому числі: номеру телефону/факсу (в тому числі робочого, мобільного, номеру телефону за адресою реєстрації місця проживання або фактичного проживання), адреси електронної пошти, даних паспортного документа, або іншого документа, що посвідчує особу Клієнта/паспортних даних або даних іншого документа, що посвідчує особу Клієнта (в тому числі серії, номеру, ким та коли виданий документ, що посвідчує особу, а також всієї іншої інформації, зазначеної в такому/таких документі(-ах)), ідентифікаційного номеру/реєстраційного номеру облікової картки, сімейного стану, рівня освіти, спеціальності/професії, трудової діяльності (в тому числі, місця роботи, посади, стажу та досвіду роботи), соціального та майнового стану, рівня доходів, фотографій, інформацію про Клієнта як про фізичну особу та/або фізичну особу-підприємця, та/або як представника іншої особи, даних свідоцтв про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, інших документів про підприємницьку діяльність фізичної особи-підприємця, у т.ч. щодо його системи оподаткування, даних щодо місця здійснення підприємницької діяльності тощо), а також інша інформація, що стала відома Банку, з документів, виданих на ім’я Клієнта, у тому числі тих, що надані або будуть надані Клієнтом Банку для укладення, зміни, розірвання, виконання Договору та/або документів, виданих на ім’я Клієнта, у тому числі тих, що надані або будуть надані Клієнтом Банку як представником іншої особи; та/або з підписаних Клієнтом документів (в тому числі з Банком); та/або з відомостей, які Клієнт надав та/або надасть в майбутньому Банку, як в письмовій, електронній, так і в усній формі (надалі – «Персональні дані»).

4.2. Згода клієнта надається щодо Персональних даних зокрема, але не виключно, в наступних обсягах та/або випадках (в Україні та за кордоном):

4.2.1. Які відповідно до законодавства України входять до складу кредитної історії — до/від/через бюро кредитних історій, які створені та здійснюють діяльність відповідно до законодавства України, зокрема, від/до:

- Приватне акціонерне товариство «Перше Всеукраїнське Бюро Кредитних Історій» (адреса: Україна, місто Київ, вулиця Євгена Сверстюка 11, ідентифікаційний код 33691415);

- Товариство з обмеженою відповідальністю «Українське бюро кредитних історій» (адреса: 01001, Україна, місто Київ, вул. Грушевського, 1-Д, ідентифікаційний код 33546706),

та іншого(-ому) бюро кредитних історій, що погоджене Банком, назва та адреса якого повідомлятиметься Клієнту. Клієнт погоджується з тим, що Банк має право надати необхідну інформацію щодо формування кредитної історії іншим особам, яким ця інформація необхідна для виконання своїх функцій або надання послуг

Банку в обсязі, який буде визначено Банком самостійно з урахуванням вимог законодавства України;

4.2.2. Національному банку України, в т.ч. з метою включення Персональних даних та іншої конфіденційної Інформації до Кредитного реєстру Національного банку України, державним, судовим, правоохоронним, контролюючим, податковим та іншим органам та особам, нотаріусам у випадках, передбачених чинним законодавством України, а також у випадках, коли обробка Персональних даних необхідні Банку з метою захисту своїх прав та інтересів та/ або недопущення їх порушення;

4.2.3. Для визначення рівня телекомунікаційної поведінки, яка може бути отримана Банком за відповідними договорами з мобільними операторами та інтернет-провайдерами;

4.2.4. Для визначення поведінки та іншої статистичної інформації, яка може бути отримана Банком за відповідними договорами від будь-яких юридичних осіб, включаючи, але не обмежуючись провайдерами послуг по прийманню готівки та інтернет-еквайрингу;

4.2.5. Приватним особам, фізичним особам (в т.ч. суб’єктам підприємницької діяльності та/або самозайнятим особам) та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій та/або надання послуг Банку відповідно до оформлених довіреностей та/або укладених між такими особами та Банком договорів, та/або для представлення інтересів Банку під час захисту Банком своїх інтересів у випадку невиконання та/або неналежного виконання Клієнтом/ Поручителем/ Заставодавцем/ Іпотекодавцем/ Гарантом своїх зобов’язань за Договором та/або будь-якими іншими договорами, у тому числі договорами про відступлення права вимоги, договорами, що забезпечують виконання зобов’язань Клієнта за Договором, за умови попередження Банком таких юридичних та фізичних осіб про їх обов’язок не розголошувати цю інформацію і не використовувати її на свою користь чи на користь інших осіб, крім випадків, передбачених законодавством України;

4.2.6. Загальну інформацію, що становить банківську таємницю (відомості щодо заборгованості перед Банком, суті діяльності та фінансового стану Клієнта), іншим банкам в обсягах, необхідних під час надання кредитів, банківських гарантій, із забезпеченням вимог щодо недопущення її несанкціонованого розголошення;

4.2.7. Право звертатися за інформацією про Клієнта та/або надавати інформацію про Клієнта до інших осіб/іншим особам, які пов'язані зі Клієнтом родинними, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному побуті Клієнта;

4.2.8. Будь-яким іншим особам, що гарантують повернення отриманого Клієнтом кредиту (поручителям, страховикам, майновим поручителям); страховій компанії, яка здійснює страхування життя та здоров’я Клієнта, його зобов’язань по кредитах, майна, що оформлюється в заставу по кредиту тощо;

4.2.9. Необхідної будь-яким іншим особам – контрагентам (партнерам) Банку, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування Банком клієнтів з метою належного виконання Банком умов укладеного Договору та/або

умов будь-якого іншого договору, в тому числі надання банкам-партнерам: ТАСКОМБАНК, УНІВЕРСАЛБАНК, ПУМБ копій документів, що містять ідентифікаційні дані Клієнта, з метою відкриття Клієнту поточних рахунків в іноземній валюті в банках-партнерах;

4.2.10. Необхідної при передачі/отриманні інформації — до/від/через Єдину інформаційну систему «Реєстр позичальників»;

4.2.11. Необхідної при отриманні/внесенні інформації з/до відповідних реєстрів (зокрема, але не виключно, з Реєстру прав власності на нерухоме майно), в яких зберігається інформація щодо суб`єкта персональних даних, його фінансової діяльності, майна, яке надано або пропонується у забезпечення виконання зобов`язань за Договором та/або будь-яким іншим договором, яка необхідна Банку протягом дії Договору та/або будь-якого іншого договору укладеного з Клієнтом, з метою виконання цього доручення Банк має право надсилати / отримувати відповідні запити/відповіді;

4.2.12. Необхідної іншим особам (новим кредиторам Клієнта) у випадку відступлення (передачі) Банком своїх прав за Договором іншим особам, та/або у випадку виникнення у Банку наміру здійснити таке відступлення (передачу) до фактичного його здійснення з метою виконання Банком, як первісним кредитором Клієнта, відповідних положень Цивільного кодексу України відповідно до законодавства України;

4.2.13. Необхідної іншим особам для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку включаючи, але не обмежуючись послугами з відповідального зберігання документів, ведення архівів, проведення заходів щодо врегулювання заборгованості за Договором та/або будь-яким іншим договором тощо відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком договорів за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються основної діяльності Банку, яку він здійснює на підставі отриманих банківської ліцензії та письмових дозволів та/або спрямовані на виконання умов Договору та/або договорів, за якими надається забезпечення виконання зобов'язань за Договором;

4.2.14. Особам, що мають істотну участь у юридичній особі — Банку та/або особам, які є контролерами Банку; та/або входять до групи компаній учасником якої є Банк; та/або особам, які надають відповідні послуги Банку в Україні та/або за кордоном, в тому числі необхідних для ідентифікації та оцінки достовірності, надійності, платоспроможності, а також платіжної дисципліни Клієнта, для обслуговування програмного забезпечення, які використовуються Банком з метою здійснення банківських операцій;

4.2.15. Іноземним фінансовим установам, за посередництвом яких здійснюються вхідні SWIFT/SEPA/WesternUnion — платежі на користь Клієнта в обсязі, необхідному для відкриття облікового запису Клієнту та здійснення відповідних платежів.

4.2.16. Контрагентам (партнерам) Банку, які діють на договірній основі по спільним ко-бренд карткам, в тому числі надання партнерам:

- ТОВ “ЕПІЦЕНТР К” при оформлені картки “Вигода”: ПІБ, дата народження, адреса, номер телефону, e-mail.

- ТОВ “АТБ-МАРКЕТ” при оформлені кредитної картки “АТБ”: ПІБ, номеру телефону, статі, дати народження.

4.2.17. ТОВ "СВІФТ ГАРАНТ" - інформації необхідної при ідентифікації та верифікації Клієнтів (платників), в тому числі про операції Клієнта отриману Банком при наданні послуг через термінали самообслуговування - фіскальні чеки, інші розрахункові документи або інформацію, що міститься у таких документах, які складаються при здійсненні операцій з використанням термінала самообслуговування;

4.2.18. Довіреній особі, якій фізичною особою — підприємцем (ФОП) або особою, яка провадить незалежну професійну діяльність (НПД) видано довіреність з використанням Мобільного застосунку та довірителю - ФОПу або НПД, яким видано довіреність, на ім'я Клієнта - довіреної особи;

4.2.19. Органам державної влади (Господарсько-фінансовому департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України тощо) для реалізації державних проєктів щодо спрощення процесу перевірки факту оплати адміністративних та інших послуг з використанням програмного продукту «E-check».

4.2.20. Українській міжбанківській Асоціації членів платіжних систем «ЄМА» , яка є власником технологічного рішення EMA Anti Fraud Hub (AFH), — з метою ідентифікації транзакцій, а також виявлення, попередження та запобігання шахрайським діям з боку третіх осіб, які можуть створювати ризики для прав та законних інтересів Клієнта, з урахуванням положень ст.66 Закон України “Про платіжні послуги”, Банк може передавати інформацію про виявлені фактів неправомірного використання платіжних інструментів, підробку засобів платежу, ознаки шахрайства у фінансових операціях, ідентифікаційні дані учасників платіжних операцій.

4.2.21. Державному підприємству «ІНФОТЕХ» — з метою отримання, обробки та передачі інформації щодо накладених на Клієнтів штрафів за порушення правил дорожнього руху, а також забезпечення можливості їх подальшої сплати. Банк передає реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) Клієнтів у межах взаємодії з ДП «ІНФОТЕХ», яке здійснює обробку таких персональних даних відповідно до вимог законодавства України у сфері захисту персональних даних.

4.2.22. З метою надання Банком послуг, підвищення якості обслуговування, управління ризиками, запобігання шахрайству та забезпечення інформаційної безпеки — шляхом використання автоматизованих систем обробки інформації, у тому числі із застосуванням технологій штучного інтелекту та моделей машинного навчання, а також із залученням третіх осіб — постачальників інформаційно-технологічних, обчислювальних та/або хмарних послуг.
У межах такої обробки Персональні дані можуть передаватися та/або надаватися зазначеним третім особам, у тому числі міжнародним компаніям та їх афілійованим особам (зокрема, але не виключно, OpenAI, Alphabet Inc, Amazon, Anthropic PBC та іншим аналогічним провайдерам), у обсязі, необхідному для надання відповідних послуг Банку.
Банк забезпечує застосування належних технічних, організаційних та правових заходів захисту Персональних даних під час такої обробки відповідно до вимог чинного законодавства України, у тому числі щодо захисту банківської таємниці.

4.2.23. Необхідної для отримання, обробки та передачі персональних даних через Систему BankID Національного банку України з метою здійснення електронної ідентифікації Клієнта та надання йому адміністративних, фінансових, комерційних та інших послуг. Обробка персональних даних у Системі BankID НБУ здійснюється відкрито та прозоро, виключно для чітко визначеної та законної мети, встановленої відповідним абонентом Системи BankID НБУ до початку такої обробки, та не допускає подальшої обробки персональних даних способом, несумісним із такою метою, крім випадків, передбачених законодавством України.

4.3. Клієнт також дає згоду на залучення до співпраці в рамках даного Договору, третіх осіб. При цьому, Клієнт дає згоду на те, що інформація, що стосується Клієнта та Договору (включаючи інформацію, надану Клієнтом Банку в зв’язку з укладенням Договору та інформацію що містить ознаки банківської таємниці) стане відомою цим третім особам для конфіденційного використання (в тому числі в зв’язку з наданням послуг, обробкою даних, статистичною звітністю та управлінням ризиками).

4.5. Згода Клієнта може бути відкликана Клієнтом шляхом надання письмової заяви на ім’я та адресу Банку. Подання такої заяви вважається підставою для розірвання Договору. При виконанні Клієнтом, що подав таку заяву, всіх зобов’язань перед Банком за Договором, Договір вважається розірваний на 30-й день, а Банк зобов’язаний:

- призупинити обробку персональних даних Клієнта;

- повернути Клієнту інформацію, яка має ознаки Персональних даних.

4.6. Підписанням Договору Клієнт також підтверджує, що:

- письмово повідомлений про мету збору та обробки Персональних даних Клієнта та осіб, яким передаються Персональні дані Клієнта;

- погоджується та надає дозвіл на зміну мети збору та обробки Персональних даних Клієнта, про що Клієнт буде повідомлений шляхом розміщення Банком відповідного повідомлення на сайті Банку в мережі Інтернет – https://a-bank.com.ua/ ;

- повідомлений про включення Персональних даних Клієнта до бази персональних даних клієнтів Банку;

- повідомлений про порядок використання Персональних даних, який передбачає дії Банку щодо обробки цих даних, в тому числі використання Персональних даних працівниками Банку, відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов`язків, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання повного права обробки Персональних даних іншим суб`єктам відносин, пов`язаних із Персональними даними;

- повідомлений про порядок поширення Персональних даних будь-яким особам, який передбачає дії Банку щодо передачі відомостей про фізичну особу з бази персональних даних;

- повідомлений про порядок доступу до Персональних даних інших осіб, який визначає дії Банку у разі отримання запиту від іншої особи щодо доступу до Персональних даних, у тому числі порядок доступу суб`єкта персональних даних до відомостей про себе;

- погоджується з режимом використання інформації, зазначеної у цьому Договорі;

- дана згода (дозвіл), надана Клієнтом на збір та обробку Персональних даних Клієнта, не вимагає здійснення Банком письмових повідомлень про передачу Персональних даних Клієнта іншим особам;

- Клієнт не матиме до Банку жодних претензій в разі вчинення останнім будь-якої дії, настання події, зазначеної в цьому Договорі;

- у випадку відмови Банку в укладенні з Клієнтом будь-якого договору, Клієнт надає Банку згоду на обробку Персональних даних Клієнта в цілях інформування його про будь-які продукти і послуги, що надаються Банком, будь-яким способом, у тому числі вищепереліченими;

- надана Клієнтом згода (дозвіл) на збір та обробку Персональних даних Клієнта діє протягом невизначеного строку;

- при зміні Персональних даних Клієнта він зобов’язаний невідкладно надати Банку інформацію про такі зміни, з наданням оригіналів відповідних документів для внесення особистих Персональних даних Клієнта в базу персональних даних клієнтів Банку;

- письмово повідомлений про всі права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», в тому числі про права, передбачені ст.8 Закону України «Про захист персональних даних».

4.7. З метою подачі Банком до органів Національної поліції України заяви (повідомлення) про кримінальне правопорушення, яким Клієнтом як потерпілому завдано моральної, фізичної або майнової шкоди, Клієнт надає Банку згоду на передачу органам Національної поліції України його персональних даних, розкриття інформації, що містить банківську таємницю та власником якої він є, в тому числі але не виключно:

1) відомості чи сукупність відомостей про Клієнта, що надають змогу його ідентифікувати (в тому числі прізвище ім’я по-батькові, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер телефону, e-mail, паспортні дані, фактичне місце проживання, місце роботи);

2) відомості про банківські рахунки Клієнта, відкриті в Банку;

3) операції, за банківськими рахунками, відкритими в Банку на ім’я Клієнта;

4) відомості щодо залишку коштів на банківських рахунках, відкритих в Банку на ім’я Клієнта;

5) відомості щодо реквізитів платіжних карток, виданих в Банку на ім’я Клієнта;

6) відомості щодо адреси АТМ, в якому була здійснена операція зі зняття грошових коштів з банківських рахунків Клієнта, відкритих в Банку;

7) матеріали фото- та відеозйомки отримані під час зняття та/або поповнення платіжної картки Клієнта, виданої в Банку;

8) будь-які інші відомості, які необхідно буде надати на запит органів Національної поліції України.

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 àБізнес (або ABank24) – система дистанційного банківського обслуговування, яка функціонує через мережу Інтернет з використанням браузерів (веб-версія àБізнес), 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/àБізнес 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 банківської 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/àБізнес 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 (у т.ч. через Чат-Online), Клієнт доручає Банку здійснити автентифікацію шляхом ідентифікації номера телефону, з якого дзвонить (звертається) Клієнт.

5.10.5. Банк, з метою уточнення/підтвердження дистанційного розпорядження Клієнта, має право вимагати або проводити комунікації з Клієнтом в режимі відеоконференції за допомогою месенджерів Viber/Telegram/WhatsApp/ MicrosoftTeams/GoogleMeet тощо.

Які особливості дистанційного обслуговування за допомогою ABank24 або àБізнес?

5.11. Обслуговування за допомогою ABank24/àБізнес:

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

5.11.2. За допомогою ABank24/àБізнес клієнт може отримувати інформацію про стан його рахунку (рахунків) в банку за допомогою текстових повідомлень. В

умовах неможливості відправити клієнту в оперативному порядку виписку про стан рахунку, Банк може відправити її через альтернативні канали.

5.11.3. Ідентифікація клієнта для доступу до ABank24/àБізнес 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/àБізнес, 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/àБізнес.

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/àБізнес.

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 використовується 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

6.1. Банк та Клієнт погодили, що всі правочини (у тому числі підписання договорів, угод, листів, повідомлень) можуть вчинятися Сторонами або кожною Стороною окремо з використанням електронного підпису (ЕП) у віддалених каналах обслуговування.

6.2. Електронний підпис є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

6.3. Терміни:

Відкритий ключ — параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як електронні дані для перевірки електронного підпису чи печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів.

Електронний підпис (ЕП) — електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Клієнти - фізичні особи для здійснення електронного документообігу використовують Простий електронний підпис або Удосконалений електронний підпис.

Електронний сенсорний пристрій (ЕСП) — електронний пристрій із сенсорним екраном, на якому особа може створити власноручний підпис;

Інтернет-банкінг — програмне забезпечення Банку, розміщене за адресою https://a24m.a-bank.com.ua/, що надає можливість клієнту здійснювати управління Рахунками та здійснювати інші юридично значущі, передбачені Договором дії, через мережу Інтернет.

Мобільний додаток — це програмне забезпечення для мобільних телефонів / смартфонів з операційною системою iOS/Android, розроблене спеціально для користування клієнтів Банку, без застосування веб-браузера.

Особистий ключ — параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як унікальні електронні дані для створення електронного підпису, доступний тільки підписувачу.

ПТК — Програмно-технічний комплекс, що використовує Банк з метою реалізації електронного документообігу з клієнтами.

Простий електронний підпис (Простий ЕП) - вид ЕП, крім кваліфікованого ЕП, удосконаленого ЕП, ЕП Національного банку, з використанням технології, визначеної Банком.

Удосконалений електронний підпис (Удосконалений ЕП) - вид електронного підпису, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис.

Фінансовий номер — номер мобільного телефону, доступ до якого (відповідної SIM/e-Sim-карти) має виключно клієнт. Зазначений клієнтом при первинній

реєстрації номер в подальшому використовується Банком для встановлення особи клієнта та надання йому сервісів, передбачених Договором.

Хеш-функція — функція, що перетворює вхідні дані будь-якого (як правило — великого розміру) в дані фіксованого розміру.

Цифровий власноручний підпис (ЦВП) — власноручний підпис фізичної особи, створений на екрані електронного сенсорного пристрою та нерозривно пов'язаний з електронним документом, підписаним цим підписом;

Чат-Online — програмний сервіс дистанційного обслуговування, що надає можливість клієнту здійснювати передбачені Договором операції через мережу Інтернет в месенджері Telegram та/або Viber.

IVR (Interactive Voice Response) – це технологія, яка дозволяє Клієнтам за допомогою телефону взаємодіяти з Банком шляхом надсилання відповідних цифрових команд (тонів DTMF) шляхом вводу відповідної цифри клавіатури телефону під час дзвінка Банку.

OTP (one time password) — одноразовий цифровий пароль, що надсилається Банком на Фінансовий номер фізичної особи (шляхом направлення Viber- або SMS-повідомлення) з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо.

Які є види електронного підпису?

Сторони визнають наступні види електронного підпису:

- простий електронний підпис – застосовуються Клієнтами — фізичними особами під час користування банківськими послугами;

- цифровий власноручний підпис – застосовується Клієнтами — фізичними особами під час користування банківськими послугами;

- удосконалений електронний підпис – застосовується фізичними особами, фізичними особами-підприємцями (в т.ч. які проводять професійну діяльність) та фізичними особами, які є представниками (уповноваженими особами) юридичних осіб під час користування банківськими послугами;

- кваліфікований електронний підпис – застосовується Клієнтами під час користування банківськими послугами, Банком під час надання банківських послуг Клієнтам, укладання правочинів з контрагентами та при взаємодії з державними контролюючими органами.

Які особливості застосування простого електронного підпису?

6.1. Застосування простого електронного підпису (Простий ЕП)

6.1.1. Простий електронний підпис клієнта використовується в якості аналога особистого підпису.

6.1.2. Джерелом(-ами) формування Простого ЕП є:

В Інтернет-Банкінгу та мобільному додатку ABank24:

- Логін (він же фінансовий номер Клієнта, виступає в ролі особистого ідентифікатора клієнта Банку в програмному забезпеченні Банку) та пароль користувача, який відомий тільки клієнту Банка;

- OTP для підтвердження дій користувача, який є хеш-функцією від значущих реквізитів документа та який формується за допомогою крипостійких алгоритмів.

У месенджерах:

- Фінансовий номер телефону, власником якого може бути тільки клієнт Банку (виступає в ролі особистого ідентифікатора клієнта Банку в програмному сервісі Банку);

- OTP для підтвердження дій користувача, який є хеш-функцією від значущих реквізитів документа та який формується за допомогою крипостійких алгоритмів.

Для інших систем дистанційного обслуговування:

- Фінансовий номер телефону, власником якого може бути тільки клієнт Банку (виступає в ролі особистого ідентифікатора клієнта Банку в програмному сервісі Банку);

- OTP-пароль, який направляється Клієнту в повідомленні у месенджери або в SMS-повідомленні, вводу відповідної цифрової команди з клавіатури телефону під час IVR-дзвінка.

6.1.3. У випадку якщо один з параметрів для ідентифікації чи автентифікації Клієнта не збігається, операція буде відхилена, а електронні дані не будуть вважатися електронним документом та не будуть опрацьовані інформаційними системами.

6.1.4. Для забезпечення перевірки Простого ЕП та логічного зв’язку Простого ЕП з електронним документом, хеш-функція отриманого Простого ЕП заноситься у відповідне поле бази даних систем Банку.

6.1.5. При здійсненні будь-якої операцій (у т.ч. у касі Банку) та правочинів між Клієнтом та Банком за допомогою Простого ЕП, підтвердження Клієнтом здійснення операції або укладення правочину здійснюється шляхом введення у відповідне поле інтерфейсу мобільного застосунку або сайту Банку цифрової послідовності, яка повністю ідентична надісланому Банком OTP на фінансовий номер телефону Клієнта або вводу відповідної цифрової команди з клавіатури телефону під час IVR-дзвінка.

6.1.6. Прості ЕП приймаються до обробки тільки в межах програмного забезпечення інформаційних систем Банку.

6.1.7. Документи, підписані Простим ЕП, що надійшли засобами електронної пошти, або іншими шляхами, але поза технологічними процесами інформаційних систем Банку, до обробки не приймаються.

6.1.8. Банк може використовувати й інші види Простого ЕП відповідно до розроблених ним технологій та зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку, зокрема: OTP, QR-код, кнопки «Підпис», «Підписав», «Підтверджую», «Ознайомився» тощо у програмних комплексах, мобільному застосунку та/ або на офіційному сайті Банку у мережі Інтернет, де Клієнту надається технічна можливість ознайомитися з умовами надання відповідної послуги та підписати відповідний договір та/або дати доручення Банку на здійснення операції з переказу коштів тощо, або якщо інтерфейс відповідного програмного комплексу Банку надає клієнту змогу зробити однозначний висновок про суть операції, доручення на здійснення якої клієнт надає Банку шляхом підписання способами, визначеними цією Інструкцією.

6.1.9. Правочини у вигляді електронних документів із використанням простих ЕП є дійсними та обов’язковими для суб'єктів електронного документообігу та такими, що не потребують додаткового підтвердження.

6.1.10. Клієнт та Банк взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними з використанням ЕП клієнта / Банку, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях, підписаними власноручними підписами.

6.1.11. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені клієнтом та/ або третіми особами, що стали наслідком недодержання клієнтом та/або його представниками процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному інтернет-сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в Інтернет-банкінг та/або Чат-Online та/або Мобільний додаток і здійснення операцій в системі, а також за збитки, понесені клієнтом та/або його представниками, які стали наслідком невиконання клієнтом будь-яких своїх зобов'язань за Договором. Банк не несе відповідальності за втрати, понесені клієнтом внаслідок здійснення операцій по рахунках клієнта третіми особами внаслідок отримання ними доступу в Інтернет-банкінг та/або Чат-Online та/або Мобільний додаток, а також внаслідок заволодіння третіми особами інформацією, що надає можливість використовувати ЕП клієнта. Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в Інтернет-анкінг та/або Мобільний додаток з причин, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили. Банк не несе відповідальність за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких інформація, що надає можливість використовувати ЕП клієнта, може бути використана в шахрайських цілях.

Які особливості застосування цифрового власноручного підпису?

6.2. Умови і порядок використання цифрового власноручного підпису (ЦВП)

6.2.1. Клієнт – фізична особа, яка отримує або має намір отримати банківські та/ або фінансові послуги, не пов'язані з підприємницькою діяльністю, під час підписання документів/відомостей має право використовувати ЦВП.
Використання ЦВП Клієнтом не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та Клієнтом.

6.2.2. Технологія створення електронних документів, які клієнт підписує ЦВП, визначається Банком. Банк забезпечує гарантію того, що клієнт підписав саме той документ, з текстом якого він ознайомився. Клієнт підписує ЦВП документ в неперервному технологічному процесі (сеансі обслуговування), що гарантує підписання саме того документу, з яким Клієнт ознайомлювався та який підписував.

6.2.3. На електронному сенсорному пристрої уповноваженого працівника Банку або Клієнта генерується електронний документ, на якому Клієнт ознайомлюється із текстом документа та після натискання на кнопку «Підписати» власноруч виконує підпис на сенсорному екрані пристрою способом, аналогічним виконанню підпису на паперовому носії. На документ в електронній формі одразу після його підписання ЦВП Клієнта накладається кваліфікована електронна позначка часу.

6.2.4. Банк має право застосовувати процедури фото та/або відеофіксації, інші процедури з метою документування та контролю за процесом підписання документа клієнтом з використанням ЦВП.

6.2.5. Для забезпечення перевірки ЦВП та логічного зв’язку ЦВП з електронним документом, хеш-функція отриманого ЦВП заноситься у відповідне поле бази даних систем. В разі підписання договору між банком і клієнтом Уповноважений працівник банку звіряє ЦВП клієнта, проставлений на документі, зі зразком підпису клієнта в його паспорті.

6.2.6. Джерелом(-ами) формування ЦВП є сенсорний екран системи, яка формує зображення ЦВП, що створюється Клієнтом власноруч.

6.2.7. ЦВП зберігається як реквізит електронного документа, що підписується, та нерозривно з ним поєднується.

6.2.8. ЦВП приймаються до обробки тільки в межах програмного забезпечення інформаційних систем Банку та/або уповноважених на здійснення ідентифікації та верифікації осіб.

6.2.9. Документи, підписані ЦВП, що надійшли засобами електронної пошти або іншими шляхами, але поза технологічними процесами інформаційних систем Банку, до обробки не приймаються.

Які особливості застосування електронного підпису?

6.3. Використання удосконаленого електронного підпису (УЕП):

6.3.1. В якості Удосконаленого ЕП клієнта використовується поєднання наступних параметрів:

- Встановлений Мобільний додаток ABank24 з вбудованими засобами захисту та особистим ключем клієнта;

- Фінансовий номер телефону, власником якого може бути тільки клієнт Банку (виступає в ролі особистого ідентифікатора в системі).

6.3.2. Після укладання між Банком та клієнтом Договору, що містить умови електронної взаємодії між клієнтом та Банком, клієнт може надсилати Банку за допомогою Мобільного додатку ABank24 електронні документи, підписані ЕП та визначені Договором. Перелік послуг, які клієнт може отримати за допомогою Мобільного додатку, їх зміст та порядок надання клієнту доступу до них, порядок роботи можуть змінюватися в залежності від зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку.

6.3.3. Відкритий ключ розміщується в Анкеті-Заяві або в окремій заяві щодо погодження використання підпису, які підписуються Клієнтом.

6.3.4. Удосконалений електронний підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. Генерація ключової пари (особистий та відповідний йому відкритий ключі, що є взаємопов'язаними параметрами алгоритму асиметричного криптографічного перетворення) здійснюється за допомогою смартфону Клієнта, на якому встановлений Мобільний додаток ABank24, лише після ідентифікації та верифікації клієнта відповідно до вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму. Згенерований особистий ключ клієнта захищається паролем та може бути розміщений у хмарному сховищі.

6.3.5. Удосконалений ЕП є обов'язковим реквізитом електронного документа. Створення електронного документа завершується створенням останнього ЕП відповідно до технології створення такого електронного документа. Електронні документи, які підписані ЕП, вважаються дійсними з моменту їх підписання. Використання Удосконаленого ЕП не змінює порядку укладання правочинів, підписання договорів та інших документів, встановленого законом для вчинення правочинів в письмовій формі.

6.3.6. Клієнт та Банк взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними з використанням удосконаленого ЕП клієнта / Банку, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях, підписаними власноручними підписами.

Які особливості використання кваліфікованого електронного підпису?

6.4. Порядок роботи з кваліфікованим електронним підписом (КЕП) та кваліфікованою електронною печаткою

6.4.1. КЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису. Укладення окремого договору щодо використання КЕП не вимагається.

6.4.2. Кваліфікована електронна печатка створюється, якщо:

- Відповідно до законодавства України потрібно засвідчити дійсність підпису на електронних документах;

- Відповідно до законодавства України проставлення печатки вимагається для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;

- Потрібно підтвердити повноваження представника юридичної особи на застосування ЕП у контексті, передбаченому документом.

6.4.3. Банк має право використовувати більш ніж одну кваліфіковану електронну печатку. Юридична особа – суб’єкт електронної взаємодії має право використовувати більш ніж одну кваліфіковану електронну печатку.

6.4.4. Створювачу кваліфікованої електронної печатки забороняється створювати кваліфіковану електронну печатку, якщо кваліфікований сертифікат електронної печатки є нечинним або одержати інформацію про його статус неможливо.

6.4.5. Для забезпечення виконання вимог законодавства України, в тому числі, але не виключно, нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, Національного банку України, Міністерства доходів та зборів України, своєчасного подання звітності в Банку призначаються відповідальні особи, відповідно до їх функціональних обов’язків.

6.4.6. Проставляння КЕП Банку та створення кваліфікованої електронної печатки на електронних документах здійснюється працівниками Банку, які мають на це повноваження відповідно до розпорядчого документу Банку в межах, передбачених відповідною довіреністю (у разі, якщо складення довіреності вимагається згідно з законодавством України).

6.4.7. Уповноважені особи Банку використовують кваліфіковані електронні печатки в програмних комплексах відповідно до інструкцій цих програмних комплексів. Відповідно до вимог чинного законодавства України, Банк здійснює приймання, реєстрацію та обробку повідомлень, що надходять до Банку із накладеними КЕП.

6.4.8. При надходженні вхідного електронного повідомлення на поштову скриньку Банку або через інші канали дистанційного обслуговування, додаток до якого є електронний документ, підписаний КЕП, таке повідомлення проходить перевірку на наявність шкідливого програмного забезпечення, а також перевіряється справжність зазначеного ЕП (в т.ч. здійснюється перевірка цілісності електронних даних, що підписуються ЕП та ідентифікація Підписувача).

6.4.9. За відсутності шкідливого програмного забезпечення та визначення справжності ЕП (в т.ч. проходження перевірки на предмет цілісності

електронних даних, що підписуються, та на предмет ідентифікації Підписувача), повідомлення реєструється у встановленому порядку в Банку та приймається до опрацювання відповідними підрозділами Банку, яких стосується вказане звернення, відповідно до встановленого порядку.

Які інші юридичні особливості?

6.5. Підписані Клієнтом та/або Банком документи, що пов’язані з укладеними правочинами, зберігаються Банком в електронному вигляді та надсилаються в Клієнту, а також їх копії можуть бути надані Банком на паперовому носії на запит Клієнта. Під час одержання однією із Сторін електронного документа формується підтвердження із зазначенням дати та часу такого одержання.

6.6. Сторони погодили, що ризики з відшкодування збитків, що можуть бути заподіяні Банку та/або Клієнту, а також третім особам у разі використання електронного підпису, покладаються на Клієнта.

6.7. Банк зобов'язаний:

- надати Клієнтові на його вимогу засвідчену копію на папері з електронного документа, підписаного Клієнтом та /або Банком з накладеним електронним підписом.

6.8. Клієнт зобов’язаний:

- ознайомитись та дотримуватись умов надання послуг ЕП;

- негайно інформувати Банк про втрату телефону або доступу до телефону, який визначений як фінансовий.

6.9. Відповідальність, що може виникнути в разі використання ЕП, встановлена згідно норм чинного законодавства України.

6.10. З урахуванням п.3. ст. 631 ЦКУ Сторони встановлюють, що умови цього Договору застосовуються до відносин між Сторонами, що виникли до укладення Договору та стосуються надання Клієнтом Банку підтверджень, погоджень, повідомлень, підписів з використанням Клієнтом ОТР-пароля. Сторони визнають, що усі надані Клієнтом за допомогою ОТР-паролю підтвердження, погодження, повідомлення, підписи до укладення цього Договору є дійсними та такими, що прирівнюються до документів (повідомлень, листів, заяв) підписаних Клієнтом власноручним підписом та є невід'ємними частинами Договору.

6.11. Факсимільний підпис уповноваженої особи Банку з відтворенням відбитка печатки Банку (зразки):



7. Порядок внесення змін до Договору

7.1. Зміни до розділів (положень) цих Умов при наданні банківських послуг, які містять елементи договору про споживче кредитування та/або договору банківського вкладу (депозиту), вносяться за згодою Сторін. При цьому під згодою Сторін у даному пункті розуміється направлення Банком Клієнту за допомогою дистанційних каналів обслуговування повідомлення (пропозиції) про зміни розділів (положень) Договору, які містять елементи договору про споживче кредитування, та акцепту Клієнтом зазначених змін. Акцепт змін Клієнтом може бути здійснено в один з таких способів:

- підписання відповідного документа (заяви/згоди) в дистанційних каналах обслуговування;

- направлення текстового та /або голосового повідомлення за допомогою каналів зв’язку (месенджерів);

- продовження користування послугами Банку (в тому числі використання Кредитного ліміту).

7.2. У разі якщо Клієнт не погоджується із запропонованими змінами він має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо погасивши усю Заборгованість за Договором, без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання. Зміни до Договору та/або Тарифів Банку будуть застосовуватися та є погодженими (акцептованими) Клієнтом, якщо протягом 2 календарних днів з

моменту їх опублікування на сайті Банку, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору. Надання послуг і умови взаємодії між Банком та Клієнтом, які діяли до дати акцепту Клієнтом зміненого Договору та/або Тарифів, вважаються зміненими і продовжують діяти в частині, що не суперечить змісту зміненого Договору та/або Тарифів.

7.3. Про заплановану зміну порядку користування платіжними засобами, зміну розміру Тарифів та інших платежів/зборів за користування Клієнтами поточними рахунками та/або платіжними засобами, а також про зміну розміру винагороди Клієнтів за користування поточними рахунками та/або платіжними засобами не

пізніше 30 календарних днів до дати такої зміни Банк повідомляє Клієнтів обумовленими в Договорі каналами дистанційного обслуговування. У разі якщо Клієнт не погоджується із внесеними змінами він має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо погасивши усю Заборгованість за Договором, без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання.

7.4. Банк розглядає пропозиції клієнтів та інших осіб, отримані через сайт Банку, які обов'язково будуть розглянуті, але не ведуть до беззастережного внесення змін у відносини між Банком та Клієнтом.

8. Відповідальність сторін

Яка відповідальність передбачена для Клієнта?

8.1.1. Клієнт несе відповідальність в повному обсязі за всі операції, що супроводжуються авторизацією, до моменту заяви Клієнта, поданої до контактного центру Банку за допомогою каналів дистанційного обслуговування, про блокування картки / рахунку / на рух коштів, номера мобільного телефону на надання банківських послуг.

8.1.2. Клієнт несе відповідальність за всі проведені операції з використанням передбачених Договором засобів його ідентифікації і аутентифікації.

8.1.3. Неотримання або несвоєчасне отримання Клієнтом виписок про стан рахунків, а також операціях, проведених за Рахунках Клієнта, не звільняє Клієнта від виконання його зобов'язань за Договором.

8.1.4. Клієнт несе відповідальність перед Банком за збиток і витрати, понесені Банком в результаті порушення Клієнтом умов або положень Договору або законів і підзаконних актів України.

8.1.5. У разі застосування до Банку санкцій внаслідок помилкових дій Клієнта, порушення Клієнтом умов Договору / Правил і додатків, які є його невід'ємною частиною, Клієнт зобов'язується відшкодувати Банку всі завдані внаслідок цього збитки в повному обсязі.

8.1.6. Клієнт несе відповідальність за всі операції, що проводяться Клієнтом та / або третіми особами з відома або без відома Клієнта при використанні мобільних додатків для здійснення фінансових операцій, в тому числі в разі якщо програмне забезпечення та / або мобільний пристрій Клієнта, з використанням яких здійснюється доступ до даних послуг, були схильні до модифікації, що порушує угоду користувача, укладену між клієнтом і виробником програмного забезпечення та / або мобільного пристрою, а також у разі якщо на мобільному пристрої, що використовується для підключення телефону клієнта до Мобільного додатку був активований режим для розробників.

8.1.7. Клієнт, що є неналежним отримувачем, протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення надавача платіжних послуг платника про виконання помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції зобов’язаний ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів, зараховану йому внаслідок помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції, на користь такого надавача платіжних послуг.

У разі порушення цього строку, Клієнт - неналежний отримувач зобов’язаний повернути суму помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції, та сплатити Банку пеню в розмірі 0,1 відсотка цієї суми за кожний день від дати завершення такої платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

8.1.8. Клієнт несе відповідальність за недотримання вимог щодо захисту інформації та безпеки під час використання пристроїв, програмного забезпечення, мобільного застосунку та інших засобів, за допомогою яких здійснюється доступ до банківських послуг, у тому числі у разі встановлення на мобільні пристрої або комп'ютери шкідливого програмного забезпечення, використання ненадійного або неофіційного програмного забезпечення, його модифікації чи інших дій, що можуть призвести до компрометації засобів ідентифікації та автентифікації, платіжних інструментів або іншої інформації, необхідної для здійснення платіжних операцій.

У разі якщо внаслідок недотримання Клієнтом вимог щодо захисту інформації та безпеки або дій третіх осіб здійснено неналежні, неакцептовані, помилкові чи шахрайські платіжні операції (у тому числі із зарахуванням коштів на рахунок Клієнта та їх подальшим переказом), Клієнт зобов’язаний відшкодувати Банку завдану шкоду та документально підтверджені витрати, пов’язані з врегулюванням їхніх наслідків. До складу такої шкоди, зокрема, включаються суми за платіжними операціями, які Банк був зобов’язаний повернути, відшкодувати або сплатити клієнтам, платникам, отримувачам чи іншим надавачам платіжних послуг на їхню вимогу, а також суми сплачених або належних до сплати штрафів, санкцій та збитків.
За умови недотримання Клієнтом вимог щодо захисту інформації та/або здійснення ним неправомірних дій із компонентами платіжної інфраструктури, внаслідок чого Клієнту завдано збитків, Банк звільняється від відповідальності перед Клієнтом за виконання таких операцій.

Яка відповідальність Банку?

8.2.1. У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача Банк зобов’язаний негайно після виявлення помилки переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції отримувачу, а також сплатити йому пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок отримувача, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

8.2.2. У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку неналежного платника Банк зобов’язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення неналежного платника (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок неналежного платника та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок неналежного платника. Банк зобов’язаний також відшкодувати неналежному платнику суму утриманої/сплаченої неналежним платником

комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

8.2.3. У разі порушення Банком встановлених строків виконання платіжної інструкції Клієнта на ініціювання платіжної операції або у разі порушення строків завершення платіжної операції Банк платить Клієнту пеню у розмірі 0,01 відсотка від суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 0,1 відсотка від суми перерахування.

8.2.4. Банк не несе відповідальності за збої в роботі пошти, Інтернету, мереж зв'язку, що виникли з незалежних від Банку причин і потягли за собою несвоєчасне отримання або неотримання Клієнтом повідомлень Банку і виписок по Рахунках.

8.2.5. Банк звільняється від майнової відповідальності у разі технічних збоїв (відключення / ушкодження електроживлення і мереж зв'язку, збій програмного забезпечення процесингового центру і бази даних Банку, технічні збої в платіжних системах), а також в інших ситуаціях, які перебувають поза сферою контролю Банку, які спричинили за собою невиконання Банком умов Договору та / або договорів, що укладаються в рамках Договору.

8.2.6. Банк не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором у разі, якщо виконання таких зобов'язань стає неможливе або утруднене, або затримується зважаючи на виникнення форс-мажорних обставин, що включає без обмежень прийняття, опублікування або зміну в тлумаченні або застосуванні будь-яких законодавчих або нормативних актів, рішень і т.п. державними або місцевими органами України або інших держав, Національним Банком України або центральними (національними) банками інших держав (у тому числі обмеження по конвертації переказу іноземних валют), в результаті яких виконання Банком своїх зобов'язань стає незаконним або неправомірним, а також саботаж, пожежі, повені, вибухи, стихійні лиха, громадянські заворушення, страйки і будь-які виступи працівників, повстання, заворушення, війни або дії урядів або будь-які інші обставини, що знаходяться поза розумним контролем Банку («Форс-мажор»). Якщо сторони не досягнуть письмової угоди про зворотне, при настанні причин непереборної сили Банк має право призупинити виконання своїх зобов'язань за Договором, які потрапляють під дію причин непереборної сили, до моменту припинення дії таких обставин непереборної сили.

8.2.7. Банк не несе відповідальність перед Клієнтом за виникнення конфліктних ситуацій поза сферою його контролю, пов'язаних зі збоями в роботі систем оплати, розрахунків, обробки і передачі даних, а також, якщо картка не була прийнята до оплати третіми особами.

8.2.8. У разі якщо клієнт дає згоду на проведення операцій з Картами або нанесеними на них даними поза полем його контролю, він несе повну відповідальність за їх можливе шахрайське використання надалі. Банк не несе відповідальності за операції, що супроводжуються правильним введенням ПІН-коду.

8.2.9. Банк не несе відповідальність перед клієнтом за операції, що здійснювались після передачі мобільного телефону, сім-карти третім особам.

8.2.10. Банк не несе відповідальність за неотримання або несвоєчасне отримання Клієнтом повідомлень, направлених Банком Клієнту у відповідності до умов Договору.

8.2.11. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом, довіреною особою Клієнта, його контрагентами за будь-які утримання, санкції, обмеження та інші негативні наслідки для рахунків, грошових коштів і операцій за рахунками, якщо такі наслідки пов'язані з виконанням вимог FATCA з боку Податкової служби США, банків- кореспондентів та інших осіб, які беруть участь в перекладах, а також за будь-які пов'язані з цим збитки, витрати, моральну шкоду і / або неодержані доходи.

8.2.12. Відповідальність Банку перед Клієнтом обмежується документально підтвердженим реальним збитком, що виник у Клієнта внаслідок неправомірних дій або бездіяльності Банку, який діє навмисно або з грубою необережністю. За жодних умов Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-які непрямі, побічні або випадкові збитки або збиток (у тому числі упущену вигоду), навіть у випадку, якщо він був сповіщений про можливість виникнення таких збитків або збитку.

8.2.13.Сторони несуть відповідальність за належне виконання своїх обов'язків відповідно до законодавства України та умов Договору.

9. Врегулювання спорів

9.1. У разі якщо будь-яке з положень Договору є або стає незаконним, недійсним або яке не користується судовим захистом, це не зачіпає дійсність інших положень Договору.

9.2. Строк позовної давності щодо вимог Банку з повернення кредиту, сплати процентів за користування кредитом, винагороди, неустойки - пені, штрафів, витрат Банку складає 5 років.

9.3. Банк повідомляє, що у разі невиконання Клієнтом своїх зобов’язань, що виникають з Договору, з Клієнта можуть стягуватися понесені Банком витрати, які підлягають сплаті відповідно до чинного законодавства України, в процедурі примусового стягнення сум заборгованості за Договором.

10. Заключні положення

10.1. Зміна або розірвання Договору не звільняє Клієнта та / або Банк від виконання своїх зобов'язань за Договором, що виникли до моменту такої зміни або розірвання.

10.2. Договір укладається на 90 років та набирає чинності з моменту підписання Клієнтом Анкети-заяви. Всі зміни, доповнення та додатки до Договору є його невід’ємною частиною. Зобов'язання Клієнта за Договором не припиняється його смертю, оскільки воно не є нерозривно пов'язаним з його особою і у зв'язку з цим може бути виконане іншою особою, зокрема, правонаступником, спадкоємцем.

10.3. У разі, якщо будь-яке з положень Договору стає незаконним, недійсним або таким що не користується судовим захистом відповідно до законодавства

України, такі положення Договору не застосовуються у взаємовідносинах між Банком та Клієнтом. Решта положень Договору зберігають повну силу і дійсність.

10.4. Сторони, керуючись чинним законодавством України, дійшли згоди щодо закриття поточного рахунку та розірвання Договору здійснюється у наступному порядку, а саме:

10.4.1. Договір може бути розірвано за ініціативою однієї із Сторін.

10.4.2. Розірвання Договору за ініціативою Клієнта здійснюється шляхом подання до Банку письмової або електронної, за допомогою дистанційних каналів обслуговування, заяви про розірвання Договору. В такому разі розірвання Договору, закриття платіжної картки відбувається у день подання відповідної заяви, за умови відсутності Заборгованості Клієнта перед Банком, а також за відсутності діючих Депозитів (якщо вклад розміщений на встановлений строк без можливості дострокового повернення) та грошових коштів на Рахунку “До запитання”, а поточний рахунок закривається після закінчення 45 (сорока п'яти) календарних. За наявності залишку грошових коштів на рахунках Клієнта, Клієнт одночасно з заявою про розірвання Договору подає Банку платіжну інструкції про переказ залишків коштів на рахунках Клієнта, що закривається, на рахунки Клієнта в іншому Банку або в день подання заяви має звернутися до відділення Банку для отримання залишку грошових коштів на рахунках Клієнта готівкою.

10.4.3. Розірвання Договору за ініціативою Банку здійснюється шляхом відповідного повідомлення Клієнта будь-якими каналами дистанційного обслуговування, в тому числі, але не виключно, шляхом надсилання відповідного повідомлення на електронну пошту Клієнта та/або надіслання повідомлення в месенджер тощо, за умови відсутності розміщених Депозитів строк повернення яких до дня розірвання Договору не настав.

Протягом 10 (десяти) календарних днів з дня направлення Банком повідомлення про розірвання Договору Клієнт має подати до Банку платіжну інструкцію про переказ залишку коштів з рахунків Клієнта, що закриваються, на рахунки Клієнта в іншому банку.

На 11 (одинадцятий) календарний день з дня відправлення повідомлення про розірвання Договору Банк блокує рахунки Клієнта (обмежує в користуванні рахунками), що були відкриті згідно з Договором, а після закінчення 45 (сорока п'яти) календарних днів рахунки Клієнта закриваються.

У випадку неотримання Банком, протягом 10 (десяти) календарних днів з дня надсилання Банком повідомлення про розірвання Договору, доручення про переказ залишку коштів Клієнта на рахунки Клієнта в іншому банку Банк на 11 (одинадцятий) календарний день за днем надсилання заяви про розірвання Договору переносить залишок грошових коштів на балансовий рахунок №2903 та обліковує (зберігає) їх до часу звернення Клієнта до Банку для їх отримання, але не довше, ніж 5 років з дати перенесення коштів на відповідний балансовий рахунок.

10.4.3.1 У разі наявності залишку грошових коштів на рахунках Клієнта в іноземній валюті, на наступний день після відправлення Банком Клієнту повідомлення про розірвання з ним Договору Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти від імені Клієнта із подальшим зарахуванням

гривневих коштів на рахунок клієнта в національній валюті відповідно до положень пункту 10.4.3.

Продаж іноземної валюти здійснюється за курсом купівлі Банку, який відображається на офіційному сайті Банку або в мобільному застосунку ABank24 на дату зарахування коштів на рахунок Клієнта. При цьому відшкодування Банку витрат на оплату зборів, комісій та вартості наданих послуг здійснюється за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановлений НБУ на дату проведення операції.

10.4.4. У будь-якому випадку Клієнт зобов’язується погасити Заборгованість перед Банком, зокрема заборгованість, яка може виникнути протягом 45 (сорока п’яти) календарних днів з моменту закриття рахунків Клієнта, у зв’язку із будь-якими транзакціями, що були здійснені до моменту закриття поточних рахунків Клієнта.

10.5. При цьому Договір про надання банківських послуг може бути розірваний, а поточні рахунки Клієнта закриті за ініціативою Клієнта виключно після припинення строку Депозиту (якщо вклад розміщений на встановлений строк без можливості дострокового повернення) та перерахування грошових коштів з Депозитного рахунку та Рахунку “До запитання” на поточний рахунок Клієнта.

10.6. У випадку прийняття Банком рішення відмовитися від підтримання ділових відносин на підставі статті 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Банк в день надсилання повідомлення Клієнту з ініціативою щодо розірвання Договору через будь-які канали Дистанційного обслуговування, блокує рахунки Клієнта (обмежує в користуванні рахунками), що були відкриті згідно з Договором. При наявності залишку грошових коштів на рахунках Клієнта, відкритими відповідно до умов Договору, і якщо Клієнт протягом 10 календарних днів після повідомлення про розірвання з ним Договору з ініціативи Банку не звернувся з дорученням про переказ залишку на рахунок Клієнта в іншому банку, Банк переносить залишок грошових коштів на рахунок №2903 та обліковує (зберігає) до часу звернення Клієнта до Банку для переказу на рахунок Клієнта в іншому банку, але не довше, ніж 3 роки з дати перенесення коштів на відповідний балансовий рахунок.

10.6.1. У разі наявності залишку грошових коштів на рахунках Клієнта в іноземній валюті, на наступний день після відправлення Банком Клієнту повідомлення про розірвання з ним Договору Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти від імені Клієнта за курсом купівлі Банком іноземної валюти, який відображається на офіційному сайті Банку або у мобільному застосунку ABank24 на дату зарахування коштів на рахунок Клієнта, при цьому відшкодування Банку витрат на оплату зборів, комісій та вартості наданих послуг здійснюється за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим НБУ на дату проведення операції.

10.6.2. У випадку прийняття Банком рішення відмовитися від підтримання ділових відносин з Клієнтом, останній зобов’язується повністю виконати всі грошові зобов’язання перед Банком за будь-якими договорами, укладеними між Клієнтом та Банком, у тому числі кредитними договорами, незалежно від

настання строку їх виконання, включаючи заборгованість, що може виникнути протягом 45 (сорока п’яти) календарних днів після закриття рахунків у зв’язку з операціями, здійсненими до моменту їх закриття. З метою виконання зазначених зобов’язань Клієнт надає Банку згоду на здійснення договірного списання (дебетового переказу) грошових коштів з усіх рахунків Клієнта, відкритих у Банку, в межах сум заборгованості, з подальшим їх зарахуванням у рахунок погашення відповідних зобов’язань перед Банком. У разі недостатності коштів для повного виконання зобов’язань такі зобов’язання залишаються чинними у частині невиконаного зобов’язання до моменту їх повного належного виконання.

10.6.3. У разі наявності заборгованості Клієнта перед Банком, переказ залишку грошових коштів на рахунок Клієнта, відкритий в іншому банку, здійснюється після повного погашення такої заборгованості перед Банком, якщо інше не передбачено законодавством України.

10.7. Відносини між Сторонами ґрунтуються на принципах взаємної поваги та шанобливого ставлення. В разі якщо Клієнт виявляє неповагу до працівників Банку та/або застосовує ненормативну лексику, 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.

10.8. У разі прийняття Банком рішення про відмову від підтримання ділових відносин на підставі статті 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», за наявності залишку коштів на рахунках Клієнта в іноземній валюті, Клієнт доручає Банку здійснити продаж такої іноземної валюти на валютному ринку України від імені Клієнта (з утриманням витрат Банку на оплату зборів, комісій та вартості наданих послуг згідно з тарифами, що діють на дату та час проведення операції) та зарахувати виручені кошти на рахунок Клієнта в національній валюті за курсом купівлі Банку, що відображається в Мобільному застосунку на дату зарахування.

11. Довідка про систему гарантування вкладів фізичних осіб

ДОВІДКА

про систему гарантування вкладів фізичних осіб

Вклади у АТ “А-БАНК (Свідоцтво учасника Фонду гарантування вкладів фізичних осіб №091 від 20 серпня 2025 року) гарантовано Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Фонд)

Кожному вкладнику відшкодовуються кошти в розмірі вкладу (включно з відсотками) станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення Фондом банку з ринку, але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, встановленого на цей день, незалежно від кількості вкладів в одному банку.

У разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність", кожному вкладнику гарантується відшкодування коштів за вкладами (включно з відсотками) на кінець дня, що передує дню початку процедури ліквідації банку, але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, встановленого на дату прийняття такого рішення, незалежно від кількості вкладів в одному банку.

Через три місяці з дня, наступного за днем припинення чи скасування воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" від 24 лютого 2022 року N 64/2022, затвердженим Законом України "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" від 24 лютого 2022 року N 2102-IX (далі - воєнний стан в Україні), сума граничного розміру відшкодування коштів за вкладами не може становити менше 600 тисяч гривень.

Протягом дії воєнного стану в Україні та трьох місяців з дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні Фонд відшкодовує кожному вкладнику банку кошти в повному розмірі вкладу, включаючи відсотки, нараховані станом на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення банку з ринку, крім випадків, передбачених частиною четвертою статті 26 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб".

Відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб", не відшкодовуються кошти:

передані банку в довірче управління;

за вкладом у розмірі менше ніж 10 гривень;

Обмеження гарантії

розміщені на вклад у банку особою, яка є пов'язаною з банком особою або була такою особою протягом року до дня прийняття Національним банком України рішення про віднесення такого банку до категорії неплатоспроможних або до дня прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність";

розміщені на вклад у банку особою, яка надавала банку професійні послуги як аудитор, оцінювач, у разі, якщо з дня припинення надання послуг до дня прийняття Національним банком України рішення про віднесення

Якщо у вкладника більше одного вкладу в банку	Фонд, відповідно до статті 26 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб", відшкодовує кошти в розмірі вкладу (включно з відсотками), але не більше суми граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, незалежно від кількості вкладів в одному банку.
Період відшкодування коштів	Виплата відшкодування коштів розпочинається в порядку та у черговості, встановлених Фондом, не пізніше ніж 20 робочих днів (для банків, база даних про вкладників яких містить інформацію про більше ніж 500000 рахунків, - не пізніше ніж 30 робочих днів) з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку або з дня початку процедури ліквідації банку - у разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність". Фонд має право не включати до розрахунку гарантованої суми відшкодування кошти за договорами банківського рахунка до отримання в повному обсязі інформації про операції, здійснені платіжною системою (внутрішньодержавною та міжнародною). Виплата гарантованої суми відшкодування за договорами банківського рахунка здійснюється тільки після отримання Фондом у повному обсязі інформації про операції, здійснені платіжною системою (внутрішньодержавною та міжнародною).

	Відшкодування коштів за вкладом в іноземній валюті відбувається у національній валюті України після перерахування суми вкладу за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим Національним банком України на кінець дня, що передує дню початку процедури виведення Фондом банку з ринку та здійснення тимчасової адміністрації відповідно до статті 36 Закону України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб".
Валюта відшкодування	У разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність", відшкодування коштів за вкладом в іноземній валюті здійснюється в національній валюті України після перерахування суми вкладу за офіційним курсом гривні до іноземної валюти, встановленим Національним банком України станом на кінець дня, що передує дню початку процедури ліквідації банку.
Контактна інформація Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	04053, м. Київ, вулиця Січових Стрільців, 17, номер телефону гарячої лінії 0-800-105-800, (044) 333-36-55
Докладніша інформація	http://www.fg.gov.ua
Підтвердження одержання вкладником	_____ (підпис вкладника)

Додаткова інформація

Терміни "вклад" та "вкладник" вживаються у значенні наведеному в Законі України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб".

Банк повідомляє вкладнику на його запит про поширення гарантій Фонду на відшкодування коштів за його вкладом відповідно до Закону України “Про систему гарантування вкладів фізичних осіб”.

Додатково інформація про систему гарантування вкладів зазначається у виписці з рахунка.

Фонд припиняє виплату гарантованих сум відшкодування коштів за вкладами у день затвердження ліквідаційного балансу банку та не пізніше наступного робочого дня розміщує на офіційному вебсайті Фонду оголошення про припинення Фондом виплат гарантованої суми відшкодування.

Нарахування відсотків за вкладами припиняється у день початку процедури виведення Фондом банку з ринку або у день прийняття рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку - у разі прийняття Національним банком України рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України "Про банки і банківську діяльність".