

2.3. Віддалені канали обслуговування

2.3.1. Віддалені канали обслуговування

2.3.1.1. Загальні положення

2.3.1.1.1. Для ініціювання платіжних операцій Клієнт має право використовувати один або кілька засобів дистанційної комунікації з Банком (далі — Засоби дистанційної комунікації або Віддалені канали обслуговування).

2.3.1.1.2. Сторони узгодили можливість використання Клієнтом наступних Віддалених каналів обслуговування: Система "Приват 24", в т.ч. мобільна версія, системи "LiqPay" та "Sendmoney", АТМ, ТСО, SMS, месенджери та будь-які інші системи "клієнт - банк", "клієнт - Інтернет - банк", "телефонний банкінг", "миттєва безконтактна оплата", якщо Банком надається така технічна можливість.

2.3.1.1.3. Клієнт має право ініціювати Платіжну інструкцію у Віддалених каналах обслуговування в електронній формі. Обов'язкові реквізити Платіжної інструкції визначені чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.3.1.1.4. Щодо умов порядку виконання платіжних операцій, не визначених цим підрозділом, Сторони керуються умовами виконання платіжних операцій, узгоджених в Заяві про приєднання та Розділі "Загальні положення" цих Умов та Правил.

2.3.1.1.5. Сторони визнають юридичну силу платіжних операцій (виписок), що сформовані через Віддалені канали обслуговування, і їх еквівалентність платіжним операціям, які здійснюються з використанням паперових носіїв.

2.3.1.2. Система "Приват 24"

2.3.1.2.1. Система "Приват 24", в т.ч. мобільна версія, призначена для управління банківськими рахунками Клієнта цілодобово в режимі реального часу через мережу Інтернет.

2.3.1.2.2. Всі операції здійснюються на підставі Платіжних інструкцій, наданих Клієнтом через Систему "Приват24".

2.3.1.2.3. Правила користування Системою "Приват 24" знаходяться на сторінці Банку у мережі Інтернет за адресою <https://privatbank.ua/udalenny-banking/privat24>.

2.3.1.2.4. В разі відсутності у Банку інформації для ідентифікації Клієнта Банк відмовляє Клієнту у його реєстрації в Системі "Приват 24" або обмежує його можливість по управлінню рахунками в Системі.

2.3.1.2.5. Під час використання Системи "Приват 24" Банк щоденно архівує Платіжні інструкції, ініційовані Клієнтом, та зберігає їх протягом установленого законодавством строку.

2.3.1.2.6. Підписання Платіжних інструкцій у Системі "Приват 24" здійснюється шляхом накладення Клієнтом Простого електронного підпису.

2.3.1.2.7. Права Клієнта:

2.3.1.2.7.1. Клієнт має право ініціювати платіжні операції у Системі "Приват 24" в межах обмежень, встановлених законодавством, Правилами Міжнародних Платіжних Систем, внутрішньо-банківськими документами.

2.3.1.2.8. Права Банку:

2.3.1.2.8.1. Банк має право виконувати періодичні перевірки виконання Клієнтом вимог щодо захисту інформації та зберігання засобів захисту і припиняти обслуговування Клієнта за допомогою Системи "Приват 24" в разі невиконання Клієнтом вимог безпеки.

2.3.1.2.8.2. Банк повертає Платіжну інструкцію без виконання на підставах, визначених чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку.

2.3.1.2.8.3. Банк має право відмовити Клієнту у виконанні Платіжної інструкції, якщо на етапі перевірки рахунків платника та одержувача виявлені невідповідності.

2.3.1.2.8.4. Банк має право змінювати ім'я (адресу) сайту Системи "Приват 24" і припиняти надання послуг.

2.3.1.2.8.5. Банк має право вводити додаткові інструменти і способи, що підвищують безпеку Системи "Приват 24", без узгодження та попереднього повідомлення Клієнта.

2.3.1.2.8.6. Банк має право змінювати список доступних Клієнту операцій в Системі "Приват 24".

2.3.1.2.9. Обов'язки Клієнта:

2.3.1.2.9.1. Під час використання Системи "Приват24" Клієнт зобов'язаний дотримуватися всіх вимог безпеки оброблення Платіжних інструкцій, встановлених законодавством та цими Умовами та Правилами.

2.3.1.2.9.2. Клієнт зобов'язаний не використовувати Систему "Приват24" для операцій, пов'язаних з підприємницькою діяльністю.

2.3.1.2.9.3. Клієнт зобов'язаний не розголошувати відомості про логін та пароль третім особам.

2.3.1.2.9.4. Клієнт зобов'язаний надавати Банку достовірну інформацію, необхідну для проведення операцій.

2.3.1.2.10. Обов'язки Банку:

2.3.1.2.10.1. Банк зобов'язаний прийняти до виконання Платіжні інструкції, оформлені і підтверджені належним чином.

Платіжна інструкція вважається переданою Клієнтом і прийнятою Банком до виконання, якщо Клієнт:

- для доступу в Систему ввів правильні логін (Фінансовий номер телефону) і пароль;
- підтвердив вхід в Систему через додаткову перевірку Клієнта будь-яким шляхом;

- підписав Платіжну інструкцію шляхом введення одноразового паролю OTP та/або шляхом зчитування QR коду та/або перевіркою ПІН-коду Платіжної картки та/або шляхом IVR дзвінка та/або дзвінка оператора ОКЦ на Фінансовий номер телефону.

2.3.1.2.10.2. Банк зобов'язується не рідше одного разу на місяць надавати Клієнту виписки про стан рахунка у Системі "Приват24". Послуга не тарифікується.

2.3.1.2.10.3. Банк зобов'язується забезпечити відповідність Системи "Приват 24" вимогам законодавства, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку, які пред'являються до технології та захисту електронних банківських розрахунків щодо програмного забезпечення Засобів дистанційної комунікації.

2.3.1.3. SMS-банкінг

2.3.1.3.1. Банк приймає до виконання дистанційні розпорядження на формування Платіжної інструкції між поточними рахунками Клієнта за допомогою **SMS-повідомлень, направлених Клієнтом Банку**. Для їх виконання Клієнт доручає Банку сформуванню Платіжну інструкцію та надати її на підпис Клієнту. Клієнт підписує таку Платіжну інструкцію Простим електронним підписом.

2.3.1.4. Телефонний банкінг

2.3.1.4.1. Банк надає Клієнту послугу "Платежі по телефону", яка полягає в обслуговуванні Поточних рахунків Клієнта за допомогою телефонних каналів зв'язку.

2.3.1.4.2. Користування послугою "Платежі по телефону" здійснюється на підставі посиленої автентифікації Клієнта:

- за Фінансовим номером телефону, номером рахунку (Платіжної картки), прізвищем, іменем, по-батькові Клієнта, датою народження, відповіддю на динамічне питання, паспортними даними,

- надсиланням Банком на Фінансовий номер телефону Клієнта одноразового OTP-паролю.

Для підтвердження підключення до послуги Клієнт повинен назвати OTP пароль співробітнику Банку, уповноваженому проводити Платежі по телефону.

2.3.1.4.3. Для ініціювання платіжних операцій за допомогою телефонних каналів зв'язку використовуються Платіжні інструкції в електронній формі.

2.3.1.4.4. Для ініціювання платіжної операції Клієнт повинен звернутися в Банк з Фінансового номеру телефону і повідомити реквізити Платіжної інструкції.

2.3.1.4.5. Платіжна інструкція вважається ініційованою Клієнтом і прийнятою Банком, якщо Клієнт пройшов посилену автентифікацію в порядку, визначеному у п.2.3.1.4.2. Умов та Правил, а також повідомив реквізити Платіжної інструкції. Платіжна інструкція підписується Клієнтом Простим електронним підписом.

2.3.1.4.6. Клієнт зобов'язаний зберігати свій мобільний телефон поза зоною досяжності сторонніх осіб і не допускати використання його третіми особами для користування послугою "Платежі по телефону".

2.3.1.4.7. В випадку втрати, крадіжки мобільного телефону Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про це Банк для блокування для цього номера телефону як фінансового.

2.3.1.4.8. Банк має право виконувати періодичні перевірки виконання Клієнтом вимог щодо захисту інформації та зберігання телефону і припиняти обслуговування Клієнта за послугою "Платежі по телефону" у разі невиконання ним вимог безпеки.

2.3.1.4.9. Банк має право змінювати граничну суму можливого проведення платежу по телефону як і більшу, так і в меншу сторону в односторонньому порядку, виходячи з міркувань безпеки.

2.3.1.5. Відповідальність Сторін

2.3.1.5.1. Банк не несе відповідальності за належне виконання Платіжних інструкцій в разі, коли Клієнт допустив помилки на етапі заповнення її реквізитів.

2.3.1.5.2. Банк не несе відповідальність за збереження коштів Клієнта у разі розголошення Клієнтом відомостей про логін та пароль для входу в Систему "Приват24" третім особам.

Тарифи

№ тарифу	Бізнес	Назва послуги	Тариф	Примітка
1	Напрямок платежів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналі: Система "Приват24" (повна версія або мобільний додаток)	- від 0,01 до 100,00 - 2,00 грн.; - від 100,01 - 4,00 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
2	Напрямок платежів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналах: Банкомат; Термінал самообслуговування; ATM Recycler	- від 0,01 до 100,00 - 3,00 грн.; - від 100,01 - 5,00 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
3	Напрямок платежів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналі: IVR за номером 3700	- від 5,00 - 3,00 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
4	Напрямок платежів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналі: Регулярний платіж	1 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
5	Роздрібний бізнес	Комісія за оплату залізничних квитків	Вартість квитка 0 - 60 грн - комісія 0; Вартість квитка 60 -100 грн - комісія 5 грн.; Вартість квитка 100 - 200 грн - комісія 12 грн.; Вартість квитка 200 - 500 грн - комісія 15 грн.; Вартість квитка 500 -1000 грн - комісія 17 грн.; Вартість квитка >1000 грн - комісія 20 грн.	Розмір комісії залежить від вартості квитка. Канал: Система "Приват 24" (мобільна версія)
6	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату залізничних квитків	Вартість квитка 0 - 60 грн - комісія 0; Вартість квитка 60 -100 грн - комісія 5 грн.; Вартість квитка 100 - 200 грн - комісія 11 грн.; Вартість квитка 200 - 500 грн - комісія 11 грн.; Вартість квитка 500 -1000 грн - комісія 12 грн.; Вартість квитка >1000 грн - комісія 20 грн.	Розмір комісії залежить від вартості квитка. Канал: Сайт bilet.pb.ua

7	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату залізничних квитків	Вартість квитка 0 - 60 грн - комісія 0; Вартість квитка 60 -100 грн - комісія 5 грн.; Вартість квитка 100 - 200 грн - комісія 11 грн.; Вартість квитка 200 - 500 грн - комісія 11 грн.; Вартість квитка 500 -1000 грн - комісія 12 грн.; Вартість квитка >1000 грн - комісія 20 грн.	Розмір комісії залежить від вартості квитка. Канал: Система "Приват 24" (web-версія)
8	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату залізничних квитків	Вартість квитка 0 - 60 грн - комісія 0; Вартість квитка 60 -100 грн - комісія 3 грн.; Вартість квитка 100 - 200 грн - комісія 5 грн.; Вартість квитка 200 - 500 грн - комісія 9 грн.; Вартість квитка 500 -1000 грн - комісія 12 грн.; Вартість квитка >1000 грн - комісія 20 грн.	Розмір комісії залежить від вартості квитка. Канал: TCO
9	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату залізничних квитків	Вартість квитка 0 - 60 грн - комісія 0; Вартість квитка 60 -100 грн - комісія 3 грн.; Вартість квитка 100 - 200 грн - комісія 5 грн.; Вартість квитка 200 - 500 грн - комісія 9 грн.; Вартість квитка 500 -1000 грн - комісія 12 грн.; Вартість квитка >1000 грн - комісія 20 грн.	Розмір комісії залежить від вартості квитка. Канал: відділення Банку
10	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату автобусних квитків	до 5 % вартості квитка	
11	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату авіа квитків	50 грн.	за кожну ділянку перельоту (сегмент) з пасажиром
12	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату турів	від 5% від вартості туру	
13	Напрямок платежів	Переказ коштів на рахунок (картку) в іншому банку через Систему "Приват24"	0,5% (мінім 5 грн max 100 грн)	
14	Напрямок платежів	Комісія за прийом платежу через канал Система "Приват 24" в адресу комерційних одержувачів, перелік яких визначено Банком на підставі внутрішніх документів	1 грн.	
15	Напрямок платежів	Платежі по телефону через оператора (якщо є договір з отримувачем)	1% (мінімум 15,00 грн., максимум 500,00 грн.) + 20,00 грн.	При переказі коштів стягується карткова комісія, з якою можна ознайомитися в розділі 2.1 Умов та Правил
16	Напрямок платежів	Платежі по телефону через оператора (якщо немає договору з отримувачем)	1% (мінімум 25,00 грн., максимум 1000,00 грн.) + 20,00 грн.	При переказі коштів стягується карткова комісія, з якою можна ознайомитися в розділі 2.1 Умов та Правил
17	Напрямок платежів	Платежі по телефону через оператора (для одержувачів пенсійних виплат у ПриватБанку, якщо є договір з отримувачем)	1% (мінімум 15,00 грн., максимум 500,00 грн.)	При переказі коштів стягується карткова комісія, з якою можна ознайомитися в розділі 2.1 Умов та Правил
18	Напрямок платежів	Платежі по телефону через оператора (для одержувачів пенсійних виплат у ПриватБанку, якщо немає договору з отримувачем)	1% (мінімум 25,00 грн., максимум 1000,00 грн.)	При переказі коштів стягується карткова комісія, з якою можна ознайомитися в розділі 2.1 Умов та Правил
19	Напрямок платежів	Платежі по телефону в IVR-меню	2 грн.	При переказі коштів стягується карткова комісія, з якою можна ознайомитися в розділі 2.1 Умов та Правил
20	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" (якщо є договір з отримувачем)	1 грн.	Платежі одержувачів пенсійних виплат у ПриватБанку за комунальні послуги через Систему "Приват 24" у сумі до 3 000 грн на місяць (включно) і не більше ніж 10 платежів - без комісії Платежі за кредитні кошти: -до 10 000 грн на календарний місяць - без додаткової комісії (враховуються всі платежі за комунальні послуги: картою та готівкою); -понад ліміт 10 000 грн - 3% з картки "Універсальна" або 2% з преміальної картки.

21	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" (якщо немає договору з отримувачем)	3 грн.	
22	Напрямок платежів	Платежі через Термінал/Банкомат (якщо є договір з отримувачем)	1% (min 5 грн., max 500 грн.)	
24	Напрямок платежів	Комунальні платежі через сайт	1% min 1 грн.	
25	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" до бюджетних організацій	1% (min 3 грн max 100 грн)	
26	Напрямок платежів	Переказ коштів через ТСО на рахунки (картки) фізичних осіб, відкриті в інших банках	2 % (min 5 грн)	