

## 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 "Приват24", в т.ч. мобільна версія, системи "LiqPay" та 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 "Приват24"

2.3.1.2.1. Система "Приват24", 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 "Приват24" знаходяться на сторінці Банку у мережі Інтернет за адресою <https://privatbank.ua/udalenniy-banking/privat24>.

2.3.1.2.4. В разі відсутності у Банку інформації для ідентифікації Клієнта Банк відмовляє Клієнту у його реєстрації в Системі "Приват24" або обмежує його можливість по управлінню рахунками в Системі.

2.3.1.2.5. Під час використання Системи "Приват24" Банк щоденно архівує Платіжні інструкції, ініційовані Клієнтом, та зберігає їх протягом установленого законодавством строку.

2.3.1.2.6. Підписання Платіжних інструкцій у Системі "Приват24" 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 "Приват24" 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 "Приват24" 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 "Приват24" і припиняти надання послуг.

2.3.1.2.8.5. Банк має право вводити додаткові інструменти і способи, що підвищують безпеку Системи "Приват24", без узгодження та попереднього повідомлення Клієнта.

2.3.1.2.8.6. Банк має право змінювати список доступних Клієнту операцій в Системі "Приват24".

2.3.1.2.8.7. Банк має право для виконання платіжних інструкцій застосовувати Унікальний ідентифікатор у вигляді міжнародного номера банківського рахунку (IBAN) та/або номера Платіжної картки та/або номера телефону. Застосування того чи іншого виду Унікального ідентифікатора здійснюється на розсуд Банку.

2.3.1.2.8.8. Сторони узгодили, що за наявності технічної можливості та за відсутності інших обставин, які унеможливають переказ, переказ коштів між рахунками Платіжних карток, емітентом/емітентами яких є учасник/учасники міжнародної платіжної системи переказів "PrivatMoney", здійснюється через міжнародну платіжну систему переказів "PrivatMoney".

#### **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. Платіжна інструкція вважається переданою Клієнтом до Банку, 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 "Приват24" 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 сформувати 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 Операції фізичних осіб з продажу безготівкової іноземної валюти в ПТКС**

2.3.1.5.1. Банк здійснює купівлю безготівкової іноземної валюти у Клієнта в ПТКС на підставі поданої Клієнтом Заяви на продаж іноземної валюти (далі — Заява). Заява подається в електронній формі шляхом заповнення Клієнтом відповідних даних в інтерфейсі ПТКС ( Платіжна картка для зарахування/списання, валюта, сума валюти для продажу, курс валют) та натисканням відповідної кнопки для підтвердження операції. Клієнт здійснює підтвердження операції з продажу валюти Простим електронним підписом.

2.3.1.5.2. Для безготівкових операцій з продажу іноземної валюти діє курс продажу чинний на час проведення операції. Курси для безготівкових операцій (курс для карток) встановлюються Банком щоденно, враховуючи поточний стан валютного ринку та потреби Банку, і можуть бути змінені протягом дня.

2.3.1.5.3. Банк не здійснює купівлю безготівкової іноземної валюти у Клієнта в ПТКС у разі технічних несправностей, наявності арешту, і в інших випадках встановлених у Договорі з Клієнтом та чинним законодавством України.

2.3.1.5.4. Операція з продажу Клієнтом безготівкової іноземної валюти в ПТКС не тарифікуються. Комісійна винагорода за списання/зарахування грошових коштів на Платіжну картку визначена у Тарифах для відповідного виду Платіжної картки.

2.3.1.5.5. Банк інформує Клієнта щодо здійснених операцій в порядку передбаченому підрозділом 1.1.3 Умов та Правил.

Клієнт має право отримати інформацію про всі здійснені операції в меню ПТКС, Системі«Приват24» цілодобово.

2.3.1.5.6. Банк приймає до виконання та виконує Заяву Клієнта одразу при поданні, відкликання Заяви за цією послугою не передбачено.

2.3.1.5.7. Операція сторно за раніше проведеною через ПТКС операцією з продажу безготівкової іноземної валюти Клієнтом, не здійснюється.

### **2.3.1.6. Відповідальність Сторін**

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

2.3.1.6.2. 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: Автоплатежі	- від 0,01 до 100,00 - 2,00 грн.; - від 100,01 - 4,00 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
5	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за оплату залізничних квитків	4% від суми платежу	
6	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за оплату залізничних квитків (Євро жд)	не тарифікується	
7	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за квитки на заходи (кіно)	до 2% від суми платежу	Про розмір комісії Клієнт буде проінформований під час здійснення платіжної операції. Розмір залежить від договору, який укладено з отримувачем коштів
8	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за оплату автобусних квитків	до 5% від суми платежу	Про розмір комісії Клієнт буде проінформований під час здійснення платіжної операції. Розмір залежить від договору, який укладено з отримувачем коштів
9	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за оплату авіаквитків	1% (max 500 грн) від суми платежу	
10	Роздрібний бізнес	Комісія за приймання платежу за оплату турів	від 5% від суми платежу	Про розмір комісії Клієнт буде проінформований під час здійснення платіжної операції. Розмір залежить від договору, який укладено з отримувачем коштів
11	Напрямок платежів	Комісія за приймання платежу через канал Система "Приват24" в адресу комерційних одержувачів, перелік яких визначено Банком на підставі внутрішніх документів	1 грн.	
12	Напрямок платежів	Переказ коштів на рахунок (картку) в іншому банку через Систему "Приват24"	0,5% (min 5 грн max 100 грн)	
13	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
14	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
15	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
16	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
17	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

18	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" (якщо є договір з отримувачем)	<b>1 грн.</b>	Платежі одержувачів пенсійних виплат у ПриватБанку за комунальні послуги через Систему "Приват 24" у сумі до 5 000 грн на місяць (включно) і не більше ніж 15 платежів – не трифікуються Платежі за кредитні кошти: -до 10 000 грн на календарний місяць – без додаткової комісії (враховуються всі платежі за комунальні послуги: карткою та готівкою); -понад ліміт 10 000 грн – 3% з картки "Універсальна" або 2% з преміальної картки.
19	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" (якщо немає договору з отримувачем)	<b>3 грн.</b>	
20	Напрямок платежів	Платежі через Термінал/Банкомат (якщо є договір з отримувачем)	<b>1% (min 5 грн., max 500 грн.)</b>	
21	Напрямок платежів	Комунальні платежі через сайт	<b>1% min 1 грн.</b>	
22	Напрямок платежів	Платежі через Систему "Приват 24" до бюджетних організацій	<b>1% (min 3 грн max 100 грн)</b>	
23	Напрямок платежів	Переказ коштів через ТСО на рахунки (картки) фізичних осіб, відкриті в інших банках	<b>2 % (min 5 грн)</b>	