

2.3. Віддалені канали обслуговування

2.3.1. Віддалені канали обслуговування

2.3.1.1. Загальні положення

2.3.1.1.1. Оперативне ведення Клієнтом своїх рахунків у Банку та обмін технологічною інформацією, визначено цим Договором, Клієнт може здійснювати за допомогою систем дистанційного обслуговування згідно чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку.

2.3.1.1.2. Клієнт, виходячи з технічних можливостей своїх та Банку, подає до Банку розрахункові документи у вигляді електронних розрахункових документів, використовуючи системи дистанційного обслуговування.

2.3.1.1.3. Сторони узгодили можливість використання Клієнтом наступних систем дистанційного 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.

2.3.1.1.4. Сторони визнають юридичну силу платіжних операцій (виписок), сформованих через системи дистанційного обслуговування, і їх еквівалентність платіжним операціям (випискам), 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 реальними банківськими рахунками через мережу Інтернет. Система надає Клієнтам комплекс банківських послуг цілодобово в режимі реального часу з будь-якої точки, що має вхід в Інтернет.

2.3.1.2.2. Система "Приват 24" на підставі дистанційних розпоряджень Клієнта може виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, що зазначений в Договорі, здійснення операцій за рахунком Клієнта.

Всі операції здійснюються за допомогою дистанційних розпоряджень, які оформляє Клієнт в Системі "Приват 24".

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

2.3.1.2.4. Під час здійснення розрахунків за допомогою Системи "Приват 24" застосовуються електронні розрахункові документи.

Обов'язкові реквізити електронного розрахункового документа, що використовуються в Системі "Приват 24", встановлюються чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку.

2.3.1.2.5. 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.

2.3.1.2.6. Під час використання системи "Приват 24" Банк щоденно архівує електронні розрахункові документи, які відправлені Клієнтом, та зберігає їх протягом установленого строку згідно чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку.

2.3.1.2.7. Підписання електронних розрахункових документів у Системі "Приват 24" здійснюється шляхом накладення Клієнтом простого електронного підпису.

2.3.1.2.8. Права Клієнта:

2.3.1.2.8.1. Клієнт має право доручати Банку проводити платіжні операції в межах лімітів, встановлених законодавством, Правилами Міжнародних Платіжних Систем, внутрішньо-банківськими документами, за допомогою Системи "Приват 24" на підставі дистанційних розпоряджень, переданих в Системі "Приват 24" по мережі Інтернет.

2.3.1.2.9. Права Банку:

2.3.1.2.9.1. 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.

2.3.1.2.9.2. Банк повертає електронний розрахунковий документ без виконання згідно чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку.

2.3.1.2.9.3. Банк має право відмовити Клієнту у виконанні дистанційного розпорядження, якщо на етапі перевірки рахунків Клієнта та одержувача виявлені невідповідності.

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

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

2.3.1.2.9.6. Банк має право самостійно визначати ліміт для запиту одноразового паролю OTP і запитувати його в кожному конкретному випадку на свій розсуд.

2.3.1.2.9.7. Банк має право змінювати список операцій в Системі "Приват 24".

2.3.1.2.10. Обов'язки Клієнта:

2.3.1.2.10.1. Під час використання Системи "Приват 24" Клієнт зобов'язаний дотримуватися всіх вимог безпеки оброблення електронних розрахункових документів, встановлених Банком та законодавством.

2.3.1.2.10.2. Клієнт зобов'язаний не використовувати послуги Системи для операцій, пов'язаних з підприємницькою діяльністю.

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

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

2.3.1.2.11. Обов'язки Банку:

2.3.1.2.11.1. Банк зобов'язаний прийняти до виконання дистанційні розпорядження, оформлені і підтверджені належним чином.

Дистанційне розпорядження вважається переданим Клієнтом і прийнятим Банком до виконання, якщо Клієнт:

- для доступу в Систему ввів правильні логін (номер мобільного телефону) і пароль;

- підтвердив вхід в Систему через додаткову перевірку Клієнта будь-яким шляхом;

- підтвердив дистанційне розпорядження на проведення переказу через підтвердження ініціювання переказу Клієнта шляхом введення одноразового паролю OTP та/або шляхом зчитування QR коду та/або перевіркою ПІН-коду картки та/або шляхом IVR дзвінка та/або дзвінка оператора ОКЦ на фінансовий номер телефону.

2.3.1.2.11.2. Банк зобов'язується не рідше одного разу на місяць, надавати Клієнту виписки про стан Картрахунку і про зроблені за минулий місяць операцій по Картрахунку, через Систему.

2.3.1.2.11.3. Система "Приват 24" повинна відповідати вимогам законодавства, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку, які пред'являються до технології та захисту електронних банківських розрахунків щодо програмного забезпечення систем дистанційного обслуговування.

2.3.1.2.12. Відповідальність Сторін

2.3.1.2.12.1. Банк не несе відповідальності за належне виконання дистанційних розпоряджень, в разі коли Клієнт допустив помилки на етапі формування дистанційного розпорядження.

2.3.1.2.12.2. Банк не несе відповідальність за збереження коштів Клієнта у разі розголошення Клієнтом відомостей про логін та пароль третім особам.

2.3.1.3. SMS-банкінг

2.3.1.3.1. Банк приймає до виконання дистанційні розпорядження на переказ між поточними рахунками Клієнта, оформлені і підтверджені належним чином через SMS.

Дистанційне розпорядження вважається переданим Клієнтом і прийнятим Банком до виконання, якщо Клієнт підтвердив дистанційне розпорядження на проведення переказу через підтвердження ініціювання переказу Клієнта шляхом дзвінка оператора ОКЦ на фінансовий номер телефону.

2.3.1.4. Телефонний банкінг

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

2.3.1.4.2. Користування послугою "Платежі по телефону" здійснюється на підставі ідентифікації Клієнта за фінансовим номером телефону, номером рахунку (карти), прізвищем, ім'ям, по-батькові Клієнта, датою народження, кодовому слову (дівочого прізвища матері Клієнта), паспортними даними.

Додатковим засобом ідентифікації Клієнта є надсилання Банком на фінансовий номер телефону Клієнта одноразового OTP пароль. Для підтвердження підключення до послуги Клієнт повинен назвати OTP пароль співробітникові Банку, уповноваженому проводити платежі по телефону.

2.3.1.4.3. При виконанні розрахунків за допомогою телефонних каналів зв'язку використовуються електронні розрахункові документи. Обов'язкові реквізити електронного розрахункового документа, що використовуються в "телефонному банкінгу", встановлюються чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України.

2.3.1.4.4. Для ініціювання платежу Клієнт повинен звернутися з дистанційним розпорядженням в Банк з фінансового номеру телефону і повідомити реквізити електронного розрахункового документа:

- номер рахунку платника;
- найменування, код одержувача та номер його рахунку;
- найменування та код банку одержувача, якщо рахунок одержувача відкрито не в АТ КБ "ПриватБанк"
- суму цифрами;
- призначення платежу;

2.3.1.4.5. Дистанційне розпорядження вважається переданим Клієнтом і прийнятим Банком, якщо Клієнт назвав правильно ідентифікаційні дані, визначені в пункті 2.3.1.4.2 Умов та Правил, а також реквізити електронного розрахункового документа.

2.3.1.4.6. Для підтвердження дистанційного розпорядження на проведення платежу по телефону Банк направляє на фінансовий номер телефону Клієнта SMS-повідомлення, яке містить інформацію про платіж, отримувача, суму та одноразовий OTP пароль, який Клієнт повинен назвати співробітникові Банку, уповноваженому проводити платежі по телефону.

2.3.1.4.7. 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".

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

2.3.1.4.9. 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.

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

2.6.2.11. У разі неправомірного списання коштів з поточного рахунку Клієнта за послугою "Платежі по телефону", Клієнт має право звернутись із заявою на гарячу лінію Банку - 3700.

2.6.2.12. Отримавши заяву про неправомірне списання коштів за послугою "Платежі по телефону" Банк ініціює розслідування причин несанкціонованого проведення платежу і приймає обумовлені нормативними документами НБУ заходи з повернення платежу.

Тарифи

№ тарифу	Бізнес	Назва послуги	Тариф	Примітка
1	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналах: Приват24 (веб і моб. додаток), SMS-Банкінг, Постермінал, Банкомати, Термінал самообслуговування при оплаті карткою	До 50 грн. - 1грн 50 - 100 грн. - 2 грн 100 - 150 грн. - 3 грн 150 - 200 грн. - 4 грн Понад 200 грн. - 5 грн	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
2	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналах: Сайт Приватбанку, Сайт оператора, Автоплатіж	Не тарифікується	
3	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера через регулярний платіж	1 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%

4	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера через IVR за номером 3700	3 грн.	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
5	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в Терміналі самообслуговування готівкою в населеному пункті більше 50 тисяч жителів	До 50 грн. - 2грн 50 - 100 грн. - 3 грн 100 - 150 грн. - 4 грн 150 - 200 грн. - 5 грн Понад 200 грн. - 6 грн	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
6	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в Терміналі самообслуговування готівкою в населеному пункті менше 50 тисяч мешканців	До 50 грн. - 3грн 50 - 100 грн. - 4 грн 100 - 150 грн. - 5 грн 150 - 200 грн. - 6 грн Более 200 грн. - 7 грн	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1%
7	Бізнес платежів та переказів	Комісія за переказ коштів на поповнення мобільного номера в каналах: Приват24 (веб і моб. додаток); SMS-банкінг; POS-термінал; банкомат; термінал самообслуговування при оплаті картою	До 50 грн - 1грн 50-100 грн - 2 грн 100-150 грн - 3 грн 150-200 грн - 4 грн Понад 200 грн - 5 грн	При оплаті з кредитних коштів, стягується додаткова комісія 1% При оплаті в терміналі самообслуговування з картки іншого банку стягується додаткова комісія 1%
8	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 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 Приват24» (мобільна версія)
9	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
10	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 «Приват24» (web-версія)
11	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
12	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
13	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату автобусних квитків	до 5 % вартості квитка	
14	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату авіа квитків	50 грн	за кожен ділянку перельоту (сегмент) з пасажира
15	Роздрібний бізнес	Комісія за прийом платежу за оплату турів	від 5% від вартості туру	
16	Масові платежі	Комісія за прийом платежу через канал«Приват24» в адресу комерційних одержувачів, з якими укладено договір та які знаходяться у Київській, Харківській, Донецькій, Луганській, Хмельницькій та Чернівецькій областях	0,5% мін 3 грн макс 200	3 01.06.2021
17	Масові платежі	Комісія за прийом платежу через канал«Приват24» в адресу комерційних одержувачів, перелік яких визначено Банком на підставі внутрішніх документів	0,5% мін 3 грн макс 200	3 01.06.2021

18	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
19	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
20	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
21	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
22	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