

2.1.2 Операції та платежі

1. Які правила проведення операцій з використанням платіжних операцій?

1.1. Карткою (платіжним інструментом) має право користуватися тільки Клієнт. Використання Картки у торговельній точці та у пункті видачі готівки повинне здійснюватися у присутності Клієнта.

За рахунком/платіжною карткою Клієнт може виконувати операції, перелік яких визначається Заявою про відкриття, ведення поточного рахунку та встановлення кредитного ліміту за карткою/рахунком або Заявою про відкриття, ведення поточного рахунку.

1.2. Операції з використанням платіжної картки та / або її реквізитів можуть здійснюватися як з авторизацією, так і без. Авторизація виконується у випадках, передбачених правилами Платіжної Системи, при цьому сума операції в момент Авторизації може відрізнятись від суми операції на момент обробки Банком Реєстру операцій.

1.3. Дата обробки Банком операцій за Платіжними картками може не збігатися з датою її здійснення клієнтом. Граничний строк проведення платежу встановлюється відповідною платіжною системою.

1.4. Операції, що здійснюються з використанням Платіжної картки, з введенням відповідного ПІН-коду або з введенням коду, наданого Банком в рамках технології 3D-Secure, або операції, що здійснюються з використанням Платіжної картки без введення ПІН-коду, або з використанням реквізитів Платіжної картки, або з використанням аутентифікаційних даних, у тому числі в Мобільному додатку, - визнаються підтвердженими Клієнтом та ініційованими ним власноруч.

1.5. За здійснення операцій з використанням Платіжної картки та / або її реквізитів та інших операцій в рамках Договору Банк отримує винагороду відповідно до Тарифів. Винагорода сплачується Клієнтом у національній валюті України.

1.6. Клієнт може здійснювати погашення Заборгованості за Договором шляхом перерахування грошових коштів або іншими способами відповідно до законодавства України.

1.7. Клієнт зобов'язується відшкодувати всі витрати, понесені Банком в результаті використання Клієнтом Платіжної картки з порушенням умов

Договору та вимог законодавства України. Оплата Клієнтом зазначених витрат може здійснюватися за рахунок наданого Банком Кредиту.

1.8. Клієнт обмежений на здійснення платежів з поповнення рахунку мобільного/стаціонарного телефону (платіж провайдеру послуг мобільного/мережевого зв'язку) - не більше 10 000 грн на добу.

1.9. Якщо в результаті здійснення платіжної операції, ініційованої з використанням платіжного інструменту, у тому числі Картки, валюта поточного/вкладного рахунку, з якого ініційовано платіжну операцію, відрізняється від валюти поточного/вкладного рахунку, на який має бути зарахована сума платіжної операції, Клієнт доручає Банку здійснити купівлю/продаж/обмін іноземної валюти за курсом Банку на дату проведення відповідної платіжної операції в порядку, встановленому нормативно-правовими актами Національного банку України. При цьому, з метою виключення розрахункових похибок, сума переказу заокруглюється:

- в бік зменшення до другого знаку після коми (в разі здійснення прибуткової операції за Поточним/Вкладним рахунком);

- в бік збільшення до другого знаку після коми (в разі здійснення видаткової операції за Поточним/Вкладним рахунком).

Зазначене доручення Клієнта може бути залишено Банком без виконання або виконано частково у випадку наявності обмежень щодо виконання операцій із купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/, запроваджених нормативно-правовими актами, у тому числі, Національного банку України.

Клієнт має право відкликати доручення, викладене у даному пункті, до моменту списання Банком коштів з поточного/вкладного рахунку, з якого ініційовано платіжну операцію.

Інформація про здійснені Банком валютні операції за цим дорученням Клієнта зазначається у виписці за поточним/вкладним рахунком.

1.10. При зарахуванні та списанні коштів у зарубіжних торгових точках (в т.ч. на зарубіжних сайтах), сума операції може конвертуватися за умовами міжнародної платіжної системи. Сума операції конвертується у валюту Картрахунку за обмінним курсом А-Банку, що діє на дату проведення А-Банком операції, або за обмінним курсом, що встановлюється тим банком, фінансовою установою або платіжною системою і / або мережею, через які така операція проводиться. Банк не несе відповідальність за курсову різницю.

1.11. Банк має право у разі порушення Клієнтом цих Умов та правил, у разі виникнення простроченої заборгованості за карткою, заборгованості, що перевищує платіжний ліміт, овердрафта (за його наявності) або у разі виникнення ситуації, що може спричинити збиток для Банку або Клієнта (включаючи ризик несанкціонованого використання Картки), або порушення чинного законодавства:

- призупинити або припинити дію Карток(-ки), а також уживати для цього усіх необхідних заходів аж до вилучення Карток(-ки);
- відправити Клієнту повідомлення з вимогою повернення Карток(-ки) до Банку.

!!!Особливість!!!

Видаткові платіжні операції по дебетних картках (Картки для виплат, Картка «Жовта») виконуються, в першу чергу, за рахунок наявних пільгових/цільових коштів на картці, а у випадку відсутності пільгових/цільових коштів, операції виконуються за рахунок інших (нецільових) коштів, наявних на картці. При цьому, під пільговими/цільовими коштами, слід розуміти кошти, які надійшли на дебетну картку у вигляді зарплати, пенсії або соціальних виплат, виплати депозиту, термінових грошових переказів та/або зарахування коштів при оформленні кредитів "Швидка готівка".

2. Особливості виконання платіжних інструкцій

2.1. Який порядок надання платіжної інструкції та ініціювання платіжної операції з використанням платіжного інструменту?

2.1.1. Клієнт розпоряджається коштами на поточному рахунку (за винятком випадків, передбачених законодавством України та Договором) шляхом:

- надання Банку платіжних інструкцій у відділенні Банку чи з використанням платіжного застосунку "Абанк24" за формою, встановленою Банком;
- надання Клієнтом платіжної інструкції та готівкових коштів для виконання платіжної операції, у тому числі за допомогою платіжного пристрою;
- надання Клієнтом платіжної інструкції відповідному учаснику платіжної системи, у тому числі шляхом використання певного платіжного інструменту, в порядку, визначеному правилами цієї платіжної системи.

2.1.2. Ініціювання Клієнтом платіжної операції може здійснюватися також шляхом використання платіжного інструменту в порядку, встановленому чинним

законодавством України, умов Договору, правилами МПС. Банк має право не приймати від Клієнта платіжні інструкції, якщо вони не відповідають вимогам законодавства або порушують умови Договору.

2.1.3. Ліміти (обмеження) використання платіжних карток розміщені за [ПОСИЛАННЯМ](#).

2.1.4. Застосування посиленої аутентифікації при проведенні платежів.

2.1.4.1. Банк, відповідно до нормативно-правових актів та відповідно до ризик-орієнтованого підходу на підставі власного судження застосовує заходи посиленої автентифікації при проведенні платежів/переказів коштів.

2.1.4.2. Посилена аутентифікація при проведенні платежів може не застосовуватись у разі:

- наявності отримувача в списку довірених отримувачів Клієнта;
- наявності у Банку історії платежів між Відправником та Отримувачем протягом 90 днів з моменту здійснення першої операції;
- здійснення платежів:
 - а) між близькими родичами (мати, батько, син, донька, бабуся, дідусь), що має відповідне документальне підтвердження;
 - б) здійснення платежу на адресу Державних органів (Державної податкової служби, Державної казначейської служби, Державної виконавчої служби та інших);
 - в) на адресу довіреного отримувача (який визначено Банком відповідно до ризик-орієнтованого підходу, наприклад на адресу відомих мереж магазинів - Comfy, Varus, АТБ, Сільпо та інших);
- у випадках передбачених відповідними постановами НБУ з питань проведення платежів.

2.1.4.3. Список довірених отримувачів формується Клієнтом та/або Клієнт доручає Банку вести список довірених осіб на підставі історії здійснених платежів Клієнтом та давність першого платежу який не перевищує дві доби. Банк має право не застосовувати список довірених отримувачів, якщо за внутрішніми правилами є явні ознаки або не типова активність Клієнта при проведенні платежів.

2.2. Який порядок прийняття до виконання платіжної інструкції та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції?

2.2.1. Банк приймає платіжну інструкцію до виконання у строк, установлений законодавством України, якщо більш пізній строк прийняття до виконання не передбачений внутрішніми документами Банку.

Після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції для ініціатора настає момент безвідкличності платіжної інструкції.

Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.

2.3. Який порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції?

2.3.1. Надання згоди.

Згода Клієнта на виконання платіжної операції:

(1) у разі ініціювання Клієнтом платіжної операції – вважається наданою одночасно з наданням Клієнтом відповідної платіжної інструкції;

(2) за операціями дебетового переказу на користь Банку або в інших випадках, передбачених Договором:

(i) вважається наданою одночасно з укладенням Договору стосовно кожної платіжної операції за прямим дебетом, передбаченим Договором;

(ii) вважається наданою одночасно з укладенням іншого договору з Банком за прямим дебетом, передбаченим таким іншим договором з Банком, стосовно кожної платіжної операції за таким прямим дебетом;

(iii) може бути надана в іншому порядку, передбаченому Договором або іншим договором, укладеним з Банком;

(3) щодо інших платіжних операцій – може бути надана:

(i) засобами дистанційного обслуговування – за формою, технологічно реалізованою у такій системі, і з додержанням передбачених такою системою вимог до порядку оформлення і надання такої згоди; або

(ii) у вигляді електронного або паперового документа – до відділення Банку, що здійснює обслуговування Клієнта, за формою, встановленою Банком, заповненого і підписаного відповідно до вимог, установлених внутрішніми документами Банку.

Згода Клієнта на виконання платіжної операції може бути надана і у тому разі, коли раніше надана згода щодо такої платіжної операції була відкликана.

2.3.2. Відкликання згоди

Клієнт може відкликати згоду на виконання платіжної операції:

(i) якщо платіжна операція ініційована Клієнтом - шляхом надання розпорядження про відкликання платіжної інструкції;

(ii) за операцією дебетового переказу - шляхом надання розпорядження у вигляді електронного або паперового документа до підрозділу Банку, що здійснює обслуговування Клієнта, за формою, встановленою Банком, заповненого і підписаного відповідно до вимог, установлених внутрішніми документами Банку.

2.3.3. Якщо ініційований Клієнтом Миттєвий переказ на IBAN неможливо виконати як миттєвий через незалежні від Банку причини, Клієнт доручає Банку негайно здійснити звичайний переказ коштів на рахунок отримувача за реквізитами, наданими Клієнтом для Миттєвого переказу. Такий переказ коштів здійснюється Банком без додаткового розпорядження або окремої згоди Клієнта та без застосування додаткової комісії (крім комісії за переказ коштів за рахунок кредитного ліміту).

2.4. Як Банк надає інформацію про виконану платіжну операцію?

2.4. Надання Банком інформації Клієнту після ініціювання платіжної операції про:

- дату і час отримання платіжної інструкції;
 - дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції;
 - про відмову у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови);
 - відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
 - суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
 - суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
 - курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
 - дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування
- здійснюється у формі виписки з рахунку та/або платіжній інструкції/квитанції.

2.5. Робочий та операційний час Банку, максимальний час виконання платіжних

операцій

2.5.1. Робочий час відділень за посиланням на [сайті](#).

Операційний та післяопераційний час прийому платіжних інструкцій за поточними рахунками, що надаються:

- операційний час з 09:00 до 17:00;

- післяопераційний час: з 17:00 до 22:10 – для зовнішніх платежів; з 17:00 до 23:45 – для внутрішніх платежів;

Післяопераційний час (вихідні/святкові/неробочі дні):

2.5.2. Платежі, які прийняті:

2.5.2.1. протягом операційного часу, відправляються отримувачам в той же операційний день;

2.5.2.2. в післяопераційний час, відправляються отримувачам наступного операційного дня;

2.5.2.3. у вихідні, святкові, неробочі дні, відправляються отримувачам наступного операційного дня (одразу після відкриття операційного дня).

2.5.3. Максимальний час виконання платіжних операцій:

- Не пізніше наступного операційного дня;

- В частині здійснення платіжних операцій з використанням електронних платіжних засобів - операції проводяться в режимі реального часу.

2.6. Інформація про курс перерахунку іноземної валюти та методику його визначення

2.6.1. Курс перерахунку іноземної валюти визначається платіжною системою на момент здійснення платіжної операції/ а на момент списання – Банком.

2.6.2. Банк здійснює операції з торгівлі іноземною валютою за курсом Банку, установленим для відповідного виду операції, якщо Сторони не домовилися про інший курс.

2.6.3. Курс перерахунку вказуються у платіжному застосунку Банку або на головній сторінці офіційного сайту Банку.

2.7 Платежі по телефону

2.7.1. Банк надає Клієнтам, власникам преміальних карт, послугу здійснення платежів по телефону шляхом ініціювання платіжних операцій через дистанційні канали обслуговування (Консьєрж-сервіс) на підставі платіжних інструкцій, наданих Клієнтами голосом або через інші канали дистанційного обслуговування, поза межами використання мобільного застосунку àbank24.

2.7.2. Платежі по телефону здійснюється через автентифікацію Клієнта за номером телефону, а також отримання від нього відповідного секретного коду направленою клієнту OTP-паролем відправленому у виді SMS, повідомлення у месенджері або Push-повідомлення у мобільному застосунку àbank24.

2.7.3. Банк має право за наявності достатніх підстав та на власний розсуд не застосовувати заходи посиленої автентифікації Клієнта під час використання Клієнтом послуги платежі по телефону.

2.7.4. Для ініціювання платежу Клієнт повинен звернутися в Банк дистанційними каналами обслуговування: телефонний зв'язок, месенджерах або використовуючи інший канал зв'язку передбачених цими Умовами і повідомити інформацію необхідну для заповнення платіжної інструкції:

дату валютування;

номер рахунку з якого здійснюється платіж;

найменування/прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), код отримувача та номер його рахунку;

найменування надавача платіжних послуг отримувача;

суму операції;

призначення платежу;

2.7.5. Якщо платіжна інструкція отримання від Клієнта голосом то перед здійсненням платіжної операції Клієнт ознайомлюється з відомостями внесеними до платіжної інструкції шляхом озвучування оператор вказаної інформації заповненої в платіжній інструкції. Якщо платіжна інструкція формується на підставі інформації, яку клієнт зазначає у месенджері, моментом надання Банком платіжної інструкції клієнту для перевірки перед здійсненням платіжної операції вважається момент надання клієнтом інформації, необхідної для її заповнення.

2.7.6. Банк не несе відповідальність за достовірність даних наданих клієнтом для оформлення платіжної інструкції.

2.7.7. Моментом акцепту платіжної інструкції клієнтом є:

- моменту підтвердження клієнтом правильності реквізитів платіжної інструкції, озвучених оператором Банку, та надання клієнтом усної згоди на здійснення платіжної операції, у випадках ініціювання платежу через надання усної платіжної інструкції;

- у випадках ініціювання платежу шляхом надання платіжної інструкції у месенджері, момент надсилання клієнтом повідомлення, зміст якого дає змогу Банку однозначно ідентифікувати згоду клієнта на здійснення платіжної операції.

2.7.9. Для підтвердження проведення платежу через телефон Банк може направити на фінансовий номер телефону клієнта OTP-пароль у вигляді SMS-повідомлення, повідомлення у месенджері або push-повідомлення у мобільному застосунку àbank24, що містить інформацію про платіж, отримувача (за наявності технічної можливості), суму та динамічний пароль, необхідний для підтвердження платежу.

2.7.10. Клієнт повинен повідомити OTP-пароль співробітнику Банку, уповноваженому здійснювати платіжні операції, або підтвердити операцію шляхом натискання кнопки підтвердження у мобільному застосунку àbank24.

2.7.11. У разі якщо клієнт не підтвердив розпорядження на здійснення платіжної операції, Банк не виконує таку операцію.

2.7.12. Банк має право відмовити у прийнятті платіжної інструкції, наданої клієнтом, у разі якщо оператор не може чітко визначити необхідну інформацію для її заповнення, у разі порушень у роботі мобільного зв'язку або за наявності інших обставин, що викликають сумніви щодо того, що клієнт повністю усвідомлює свої дії та контролює їх.

2.7.13. Згода на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» шляхом звернення дистанційними каналами зв'язку або тими каналами зв'язку якими була надана платіжна інструкція.

2.7.14. Банк здійснює фіксацію діалогів з клієнтами з метою врегулювання можливих спірних питань щодо правильності надання клієнтом інформації для оформлення платіжної інструкції.

2.7.15. Інформація про прийняття платіжної інструкції направляється Клієнту в мобільний застосунок àbank24.

2.7.16. Банк зобов'язується надавати Клієнту, який має відкритий рахунок в Банку, інформацію про кожен виконану платіжну операцію за його рахунком, в Системі "àbank24" в будь-який час цілодобово без стягнення плати.

2.7.17. У разі виникнення у Банку необхідності уточнення інформації щодо особи клієнта, суті його діяльності або фінансового стану, а також у разі ненадання клієнтом документів чи відомостей, що підтверджують такі дані, або подання завідомо неправдивої інформації, Банк має право залишити без виконання платіжну інструкцію, надану по телефону.

3. Які правила здійснення валютних операцій по картках?

3.1. Виплата вхідного переказу в іноземній валюті здійснюється на поточний рахунок Клієнта.

3.2. При надходженні Клієнту коштів в іноземній валюті Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти на валютному ринку України (далі - ВРУ) від

імені Клієнта з відшкодуванням Банку витрат на оплату зборів, комісій та вартості наданих послуг, що діє на дату і час проведення Банком операції, і зарахувати кошти на рахунок Клієнта в національній валюті по курсу купівлі валюти Банку, що відображається в Мобільному додатку на дату зарахування коштів на рахунок Клієнта, в рамках правил і регламенту роботи Системи підтвердження угод ВРУ.

3.3. При списанні коштів у зарубіжних Торгових точках в національній валюті, транзакції на суму до 1000 грн не конвертуються за обмінним курсом Банку. Транзакції на суму більше 1001 грн - конвертуються за умовами міжнародної платіжної системи у валюту картрахунку за обмінним курсом А-Банку.

3.4. Банк, дотримуючись вимог нормативно-правових актів НБУ, забезпечує виконання вхідних та вихідних переказів в іноземній валюті Клієнтів за умови, що вони не пов'язані з підприємницькою, незалежною професійною та інвестиційною діяльністю Клієнтів. Банк зупиняє (повертає) вхідні та вихідні перекази в іноземній валюті у разі, якщо є підозра, що вони пов'язані зі здійсненням діяльності, забороненої чинним законодавством України (в тому числі але не виключно: перекази, пов'язані з організацією, проведенням та наданням можливості доступу до азартних ігор у казино, на гральних автоматах, комп'ютерних симуляторах, у букмекерських конторах, в інтерактивних закладах, в електронному (віртуальному) казино, перекази, отримані в результаті купівлі та продажу однієї іноземної валюти за іншу іноземну валюту з метою отримання прибутку від зміни валютного курсу (форексні угоди), електронною валютою.

3.5. У випадку якщо на користь Клієнта надійде понад 2 вхідні перекази в іноземній валюті протягом календарного місяця або якщо сума разового вхідного переказу в іноземній валюті, щодо яких (-ої) є підозра, що вони не відповідають фінансовому стану Клієнта, або якщо вхідні перекази в іноземній валюті надходять на користь Клієнта систематично (понад 2 платежі протягом пів року поспіль) від одного платника, Клієнт зобов'язаний надати Банку документи/відомості щодо суті вхідних переказів в іноземній валюті та орієнтовного обсягу очікуваних надходжень. Сторони погодили, що електронні документи / електронні копії документів, подані Клієнтом після авторизації за допомогою каналів дистанційного обслуговування (в тому числі месенджерів та електронної пошти) є такими, що засвідчені Клієнтом простим електронним підписом, та залишаються в Банку на зберіганні.

3.6. При надходженні переказу в іноземній валюті в межах України на поточний рахунок фізичної особи від третіх осіб, Банк здійснює продаж таких надходжень на міжбанківському валютному ринку України та зараховує гривню від продажу

іноземної валюти на поточний рахунок Клієнта в національній валюті.

3.6.1. В разі надходження іноземної валюти від нерезидента на користь Клієнта за договором позики, що передбачає виконання резидентами боргових зобов'язань перед нерезидентами за залученими від нерезидентів позиками, Клієнт цим доручає Банку здійснити продаж цієї валюти з його рахунку в іноземній валюті без надання заяви на продаж валюти та зарахувати кошти на рахунок Клієнта в національній валюті.

3.7. Ліміти (обмеження):

- до 10 операцій на день з продажу валюти на одного Клієнта;
- до 10 операцій на день з купівлі валюти на одного Клієнта.

3.8. Особливості SWIFT-переказів.

3.8.1. Банк має право запропонувати Клієнтам здійснити вихідний SWIFT-переказ у іноземній валюті. В такому разі, Банк направляє Клієнту відповідне повідомлення або надає відповідний набір функцій.

3.8.2. Клієнт має право ініціювати розшук та уточнення вихідного SWIFT-переказу, для цього необхідно надати повну та точну інформацію по одержувачу коштів (найменування отримувача коштів, номер рахунку / картки), вказати точну дату відправлення переказу, початкову суму та валюту, найменування відправника коштів та номер рахунку / картки.

3.9. Особливості переказів WesternUnion

3.9.1. Клієнт має можливість здійснити вхідні або вихідні перекази в іноземній валюті через систему WesternUnion.

3.9.2. Клієнт доручає Банку здійснити оплату комісії системи WesternUnion згідно із тарифами під час ініціювання вихідного переказу в іноземній валюті шляхом безакцептного (договірного) списання коштів з поточного рахунку Клієнта в національній валюті.

!!!Особливість: Якщо в результаті здійснення операції (оплата комісії та/або плата за обслуговування картки (у разі її наявності)), ініційованої з використанням платіжного інструменту, у тому числі Картки, валюта поточного/вкладного рахунку, з якого ініційовано операцію, відрізняється від валюти поточного/вкладного рахунку, на який має бути зарахована сума операції, Клієнт доручає Банку здійснити купівлю/продаж/обмін іноземної валюти за курсом Національного банку України на дату проведення відповідної операції в порядку, встановленому нормативно-правовими актами Національного банку

України.

Зазначене доручення Клієнта може бути залишено Банком без виконання або виконано частково у випадку наявності обмежень щодо виконання операцій із купівлі/продажу/обміну іноземної валюти/, запроваджених нормативно-правовими актами, у тому числі, Національного банку України.

Клієнт має право відкликати доручення, викладене у даному пункті, до моменту списання Банком коштів з поточного/вкладного рахунку, з якого ініційовано таку операцію.

Інформація про здійснені Банком валютні операції за цим дорученням Клієнта зазначається у виписці по картці.

4. Якщо незгоден з платіжною операцією (транзакцією) по картці?

Оскарження платіжних операцій

4.1. Клієнт має право звернутися у Банк для подання запиту на оскарження транзакції, проведеної через Міжнародну платіжну систему, у термін, встановлений Міжнародною платіжною системою, а саме - не пізніше 40 днів з моменту проведення транзакції. У виняткових випадках Банк може відмовити у веденні претензійної роботи по транзакції клієнта, якщо така можливість відсутня технічно, згідно з правилами Міжнародної платіжної системи.

4.2. Подати заявку на повернення коштів за збійною операцією клієнт може, звернувшись у будь-який зручний канал зв'язку (відділення Банку, chat-online підтримку або за телефоном 7776 (безкоштовно по Україні)).

4.3. Сума комісії за оскарження ризикових транзакцій є фіксованою та складає 750 грн за 1 (одну) транзакцію, незалежно від суми та кількості транзакцій. Ризиковість транзакції визначається рішенням банку.

4.4. Банк має право утримати комісію з картки Клієнта за оскарження операції у диспутних циклах передарбітраж, арбітражний чарджбек, арбітраж, комплаєнс по платіжній картці при зверненні Банку до Міжнародної платіжної системи у випадку, якщо оскарження такої операції за попереднім прогнозом є ризиком збитку для Банку. Сума комісії утримується з картки клієнта за попереднім погодженням у випадку підтвердження збитку, розміром, що фактично понесений Банком.

4.5. Клієнт має право на отримання відшкодування за оскаржену Банком операцію у розмірі та за курсом первинного списання, але не більше за суму, оскаржену (підтверджену) в Міжнародних платіжних системах.

4.6. Звернувшись до Банку з запитом на оскарження транзакції, клієнт дає згоду на представлення своїх інтересів у Міжнародних платіжних системах шляхом

надання необхідної документації від імені клієнта.

4.7. У разі виявлення Банком операцій, які були проведені з порушенням правил платіжних систем (Mastercard, VISA, ПРОСТІР та ін.) за допомогою електронних платіжних засобів, Клієнт надає свою беззаперечну згоду на ведення Банком претензійної роботи з метою оскарження таких операцій.

4.8. Клієнт зобов'язаний надати на вимогу банку всі фінансові документи, що підтверджують факт здійснення транзакції. За вимогою Банку - надати листування з торгово-сервісною точкою, щодо отримання товару чи послуг. При цьому, загальна кількість усіх сторінок запиту на оскарження транзакції Клієнта (документу) не має перевищувати 15 одиниць.

4.9. У випадку, якщо кількість усіх сторінок запиту на оскарження транзакції перевищує допустиму, вказану у пункті 4.8, банк має право утримати додаткову комісію за відправлення наднормативного документу у Міжнародну платіжну систему вартістю 1 євро = 1 сторінка за кожен сторінку документу.

4.10. У разі проведення шахрайських операцій по картці через Міжнародну платіжну систему, Клієнт зобов'язаний звернутися у Банк для блокування картки не пізніше 5 робочих днів з дати проведення операції та ініціювати запит на повернення коштів.

4.11. Термін опрацювання запитів на повернення коштів за збійними операціями складає до 55 днів. У випадках, коли по фінансових претензіях отримана відмова та існує необхідність у продовженні циклу оскарження, цей термін може бути збільшений до 180 днів відповідно до правил Міжнародних платіжних систем.

4.12. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції, якщо:

- вона пред'явлена після спливу строку, встановленого цими Умовами для оскарження здійсненої операції;

- щодо Комісії (щомісячного платежу, штрафу), нарахованої Банком, після закінчення трьох років з дня її нарахування (списання);

- для оскарження операції клієнтом надано недостатньо інформації та клієнт не виходить на зв'язок з Банком протягом трьох днів за контактами, що були вказані у Банку;

- щодо операцій, віднесених Банком до категорії сумнівних (MCC 6538, 6536, 8999, 6012, 4829, 6051, 5999, 7995, 6211, 7399, 8999, 7994);

- щодо операцій однієї категорії, якщо кількість перевищує 15 операцій;

- на картці клієнта відсутня необхідна сума комісії, зазначена у пунктах 4.3, 4.4, 4.14, 4.15, що попередньо блокується банком до отримання результату по оскарженню транзакції;

- сума оскаржуваної транзакції становить менше 14 євро (або еквіваленту у гривні) та операція проведена за межами європейського регіону (країна торгової точки не відноситься до переліку країн у Європі).

4.13. Банк не несе відповідальність за фінансові операції та має право на відмову від їх оскарження у випадку, якщо дані картки та тимчасові паролі стали відомі іншим особам внаслідок несумлінного виконання Клієнтом умов їхнього зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.

4.14. За розгляд Банком претензій Клієнта щодо оскарження операцій та представництво інтересів перед Міжнародною Платіжною Системою, в результаті чого оспорується операція не скасовується, Клієнт сплачує Банку комісію за розшук (запит), анулювання переказу у розмірі згідно з Тарифами .

4.15. Банк має право утримати комісію з картки Клієнта за оскарження операції по платіжній картці при зверненні Банку до Міжнародної платіжної системи у випадку, якщо оскарження такої операції за попереднім прогнозом є ризиком збитку для Банку. Сума комісії утримується з картки клієнта за попереднім погодженням у випадку підтвердження збитку, розміром, що фактично понесений Банком.

4.16. У випадку, коли за результатом розгляду претензії Клієнта оспорується операція скасовується, Банк зараховує грошові кошти на поточний рахунок Клієнта у сумі скасованої операції та комісії за розгляд банком претензії щодо оскарження Клієнтом операцій за платіжною картою.

4.17. Повернення суми відшкодування за оскаржену Банком операцію здійснюється на картку, з якої проводилася операція, якщо це не заборонено іншими внутрішніми правилами банку

4.18. У разі, якщо Клієнт протягом 120 днів з моменту здійснення операції не заявить вимог на отримання суми відшкодування за оскаржену Банком операцію, Банк має право на винагороду за проведення претензійної роботи в розмірі оскаржуваної транзакції.

4.19. Банк має право на власний розсуд прийняти рішення щодо зарахування грошових коштів у розмірі оскаржуваної Операції на поточний рахунок Клієнта до моменту розгляду претензії у Міжнародній платіжній системі, виходячи з оцінки ризику для Банку. Клієнт отримує відповідну пропозицію через дистанційні

канали обслуговування. Максимальна сума транзакції для дострокового зарахування становить 30 000 грн.

4.20. Клієнт повинен дати згоду на дострокове зарахування коштів по диспуту. Регламент зарахування суми на поточний рахунок Клієнта з моменту отримання згоди - 3 (три) робочі дні.

4.21. У випадку, коли за результатом розгляду претензії отримана відмова у поверненні коштів, Клієнт зобов'язується повернути Банку попередньо зараховані грошові кошти та сплатити комісію за розгляд претензії згідно із Тарифами.

4.22. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції, якщо, за результатом проведення розслідування по запиту Держателя картки на оскарження транзакції, була виявлена одна з наступних ознак:

- транзакція визначена як ризикова;
- вимога споживача неправомірна або встановлена непричетність мерчанта (еквайра) до виникнення спірної ситуації;
- підозріла транзакційна активність по рахунку Держателя картки;
- зловживання можливістю оскарження операцій.

5. Яка передбачена відповідальність?

5.1. Клієнт несе повну відповідальність за несанкціоноване отримання грошових коштів з рахунку третіми особами, в разі якщо його дії або бездіяльність призвели до втрати електронного платіжного засобу, розголошенню ПІНа або іншої інформації, яка дає можливість ініціювати платіжну операцію.

5.2. Клієнт відповідає за операції з Картками, у тому числі з такими, що надані Банком його Довіренним особам. Неотримання виписки або несвоєчасне отримання не звільняє Держателя від виконання своїх зобов'язань за Договором.

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

5.4. У випадку якщо Клієнт надає згоду на здійснення операцій з Картками або нанесеними на них даними поза полем його зору, він несе повну відповідальність за їхнє можливе шахрайське використання надалі. Банк не несе відповідальність за операції, що супроводжуються правильним введенням ПІНа або нанесеними

на картці даними.

5.5. Клієнт несе відповідальність за всі операції, що супроводжуються авторизацією, включаючи операції, що супроводжуються правильним введенням нанесених на картці даних, до моменту звернення Клієнта до Банку та блокування коштів на картрахунку і за всі операції, які не супроводжуються авторизацією, до моменту постановки картки в СТОП-ЛИСТ платіжною системою.

5.6. Клієнт надає свою згоду на те, що за замовчуванням при видачі Картки Банк блокує можливість використання Картки у мережі Інтернет, а також при здійсненні ризикових операцій у країні та за кордоном.

5.7. Клієнт гарантує, що при проведенні переказу не буде здійснювати інвестиції за кордон шляхом переказу коштів в іноземній валюті/гривні на рахунок нерезидента, відкритий в Україні та/або за кордоном, якщо об'єкт інвестиції та/або продавець-нерезидент цього об'єкта має реєстрацію/місцезнаходження/місце проживання в державі (юрисдикції) яких віднесена Кабінетом Міністрів України до переліку офшорних зон та/або визнана Верховною Радою України державою-агресором/державою-окупантом, та/або не виконує чи неналежним чином виконує рекомендації міжнародних, міжурядових організацій, задіяних у сфері боротьби з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму чи фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

5.8. Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методика їх обчислення викладені в розділі 8 «Відповідальність сторін» Загальних положень цих Умов.

6. Яка передбачена взаємодія Банку з Клієнтом у разі здійснення помилкових, неналежних платіжних операцій, загрози безпеці виконання платіжної операції або підозри шахрайства (шахрайства)?

6.1. Клієнт, у разі здійснення помилкових, неналежних платіжних операцій, виявлення загрози безпеці виконання платіжної операції або підозри шахрайства (шахрайства) повинен звернутися до Банку будь-яким зручним йому способом, зокрема:

- звернутися до Банку за телефонами, зазначеними [за посиланням](#);
- дистанційними каналами обслуговування (через АBank24);
- залишити звернення при особистому візиті у будь-яке відділення Банку.

6.2. Звернення Клієнта до Банку будуть розглянуті в найкоротший термін але не пізніше 180 днів з моменту звернення щодо звернень стосовно підозри шахрайства (шахрайства).

6.4. У разі, якщо у Банку є потреба в уточненні інформації стосовно звернення Клієнта щодо помилкових, неналежних платіжних операцій, виявлення загрози безпеці виконання платіжної операції або підозри шахрайства (шахрайства), Банк здійснює взаємодію з Клієнтом дистанційними каналами обслуговування (відеодзвінок, звернення через ABank24, месенджери тощо).

6.5. У разі, якщо у Банку є підозра щодо помилкових, неналежних платіжних операцій, виявлення загрози безпеці виконання платіжної операції Клієнта або підозри шахрайства (шахрайства) Клієнта або з боку Клієнта, Банк встановлює зв'язок з Клієнтом каналами Дистанційного обслуговування або іншими каналами зв'язку, з метою отримання від Клієнта інформації та/або документів для належної перевірки Клієнта.

6.6. При здійсненні заходів, що входять до належної перевірки Клієнта, Банк має право встановлювати зв'язок з Клієнтом каналами Дистанційного обслуговування, з метою отримання від Клієнта інформації, пояснень та/або документів по суті фінансових операцій.

При здійсненні заходів, що входять до належної перевірки Клієнта, Банком може бути погоджено з Клієнтом повернення неналежного платежу. При наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку по відношенню до інших Клієнтів, Банком може бути ініційоване припинення ділових відносин з Клієнтом.

7. Які правила та особливості надання послуги «Миттєвий переказ на IBAN»

7.1. Послуга Миттєві перекази коштів:

7.1.1. Банк забезпечує надання Клієнту послуги Миттєвого переказу коштів (Миттєвий переказ на IBAN або Миттєвий платіж на IBAN) з дотриманням вимог та обмежень, встановлених законодавством та цим Договором.

7.1.2. Миттєвий переказ на IBAN ініціюється Клієнтом шляхом створення ним переказу у мобільному застосунку у вкладці За реквізитами (по IBAN).

Миттєвий переказ на IBAN виконується Банком у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень (24/7/365), а кошти мають бути доступні отримувачу протягом декількох секунд після списання з рахунку Клієнта (якщо не виникає перешкод, передбачених п. 7.1.3 та 7.1.7).

7.1.3. Здійснення Миттєвий переказ на IBAN можливе за таких умов:

- наявність та доступність на рахунку Клієнта суми коштів, необхідної для виконання Миттєвого переказу на IBAN, включаючи комісію за здійснення

переказу, якщо вона передбачена Тарифами Банку;

- наявність у Банку технічної можливості для виконання Миттєвого переказу на IBAN;

- надавач платіжних послуг отримувача коштів є учасником системи Миттєвих переказів на IBAN та підтвердив відсутність перешкод для зарахування коштів отримувачу;

- сума ініційованого переказу не перевищує встановлених законодавством та Договором обмежень;

- умови переказу відповідають вимогам законодавства та Договору;

- Ініційований Клієнтом Миттєвий переказ на IBAN є безвідкличним з моменту підтвердження Банком його прийняття до виконання (списання коштів з рахунку Клієнта).

7.1.4. Підписуючи цей Договір (Заяву), Клієнт підтверджує свою згоду на вибір Банком способу виконання переказу залежно від технічних можливостей Банку та надавача платіжних послуг отримувача. У випадку, якщо ініційований Клієнтом Миттєвий переказ на IBAN неможливо виконати як миттєвий (зокрема, але не виключно: через відсутність технічної підтримки миттєвих платежів надавачем послуг отримувача, проведення регламентних робіт, збої у системі зв'язку або перевищення встановлених лімітів), Клієнт доручає Банку здійснити такий переказ у звичайному порядку (через систему СЕП НБУ) за реквізитами, вказаними Клієнтом. Такий переказ здійснюється Банком автоматично, без отримання додаткової згоди Клієнта. Комісія за виконання переказу в звичайному порядку стягується згідно з Тарифами Банку для звичайних переказів на момент операції (у разі її наявності).

7.1.5. Сторони домовились про встановлення лімітів на здійснення Миттєвих переказів на IBAN - сума всіх переказів протягом доби за поточними рахунками Клієнта в гривні, відкритими за цим Договором, складає менш як 400 тис. гривень. Банк має право в односторонньому порядку змінювати зазначені ліміти, про що інформує Клієнта відповідно до порядку, встановленого цим Договором.

7.1.6. Банк інформує Клієнта про деталі операцій, що здійснюються за допомогою Миттєвого переказу на IBAN, шляхом надсилання повідомлень у мобільний застосунок (зокрема, в описі деталей операції та через push-повідомлення). У разі неможливості доставлення push-повідомлення, Банк має право інформувати Клієнта шляхом надсилання SMS-повідомлення або повідомлення через інші узгоджені канали зв'язку (месенджери тощо)

7.1.7. Банк має право відмовити у виконанні або призупинити ініційований Миттєвий переказ на IBAN у випадках, передбачених законодавством (зокрема, з питань фінансового моніторингу та боротьби з шахрайством), а також: при виявленні ознак шахрайства або несанкціонованого доступу до рахунку Клієнта;

при отриманні від надавача платіжних послуг отримувача повідомлення про

неможливість зарахування коштів через технічні причини, помилку в реквізитах або інші обґрунтовані перешкоди.

Про факт відмови або призупинення Банк інформує Клієнта у мобільному застосунку або іншим доступним способом.