

2.1.3. Права та обов'язки

1. Які мої права?

1.1. Клієнт має право:

1.1.1. Самостійно розпоряджатися коштами на своїх рахунках, дотримуючись вимог чинного законодавства України та Договору.

1.1.2. Отримувати інформацію про проведені з використанням Платіжної картки операції через Дистанційне обслуговування, після проведення Банком процедури ідентифікації та аутентифікації Клієнта.

1.1.3. Надати до Банку відповідну заяву щодо встановлення, зменшення, збільшення чи анулювання ліміту кредитування;

1.1.4. Достроково погасити кредит та/або заборгованість за ним. При достроковому повному погашенні заборгованості Клієнт повинен врахувати суму нарахованих процентів у розрахунковому періоді. Сума нарахованих процентів за користування кредитом у розрахунковому періоді вказується у застосунку ABank24.

1.1.5. Оскаржувати будь-які операції, зазначені у виписці про стан рахунку в строки, передбачені розділом 2.1.2. Договору, шляхом надання письмової заяви до відділення Банку або за допомогою каналів дистанційного обслуговування. У випадку непред'явлення письмової претензії в Банк за вказаними у виписці операціями у зазначений строк, вказані у виписці операції вважаються підтвердженими та погодженими Клієнтом і відсутні підстави щодо їх подальшого оскарження.

1.1.6. Повідомляти Банк про всі виявлені неточності або помилки у виписках з поточного рахунку Клієнта та інших документах або про невизнання (непідтвердження) підсумкового сальдо за поточним рахунком Клієнта не пізніше наступного дня з дня їх отримання.

1.1.7. Клієнт має право приймати участь в спеціальних програмах та/або акціях, які проводить Банк, що передбачають отримання від Банку винагород, в тому числі у грошовій формі.

1.1.8. Доручити Банку заблокувати кошти, що знаходяться на відповідному рахунку, звернувшись до Банку особисто або за телефонами 7776 (безкоштовно з мобільних в межах України), +380567220555 (для дзвінків з-за кордону).

1.1.9. Доручати Банку здійснювати платежі з рахунку відповідно до інших угод.

1.1.10. Звернутися в Банк до відділення або через дистанційні канали обслуговування для зміни наступних лімітів і обмежень:

- ліміт на одержання готівки в межах власних коштів на Картці (Карткам) протягом місяця, тижня, доби;

- ліміт на здійснення операцій у торговельній/сервісній мережі по Картці (Карткам) протягом місяця, тижня, доби;

- загальний ліміт на здійснення операцій по Картці (Карткам) протягом місяця, тижня, доби.

1.1.11. Замовити індивідуальний дизайн картки за допомогою додатку ABank24 із графічним зображенням на ній фотографії та/або інших логотипів, емблем, зображень Клієнта (послуга доступна для електронного гаманця та додатка ABank24).

1.1.12. Отримати безкоштовну типову довідку по рахунку, самостійно сформувавши довідку у дистанційних каналах обслуговування або замовити оформлення нетипової довідки за власними параметрами звернувшись до Банку, вартість оформлення нетипової довідки становить - 500 гривень.

1.1.13. Звертатися через дистанційні канали Банку з метою блокування картки, заблокувати картку в ABank24 самостійно, через кол-центр (заблокувати картки та доступ до них) у випадку підозри втрати платіжного інструменту або заволодіння платіжним інструментом.

1.1.14. Після припинення дії договору про надання банківської послуги, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до Банку із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Клієнта за договором у повному обсязі, яку Банк надає у формі паперового або електронного документа (за вибором Клієнта) протягом п'яти робочих днів із дня отримання Банком такого запиту.

2. Які мої обов'язки?

2.1. Клієнт зобов'язується:

2.1.1. Погашати Заборгованість та оплачувати послуги Банку в повному обсязі відповідно до Договору, в тому числі в разі пред'явлення претензій по зроблених операціях до моменту прийняття остаточного рішення щодо задоволення таких

претензій.

2.1.2. Контролювати дотримання встановленого Кредитного ліміту.

2.1.3. Контролювати всі операції, що здійснюються за Платіжними картками, і звіряти свої дані з деталями Кредиту (в Паспорті кредиту). У разі незгоди з інформацією, вказаною в деталях Кредиту, Клієнт зобов'язаний протягом 20 (двадцяти) календарних днів заявити про свою незгоду в Банк. Після закінчення вищезазначеного терміну при відсутності претензій від Клієнта інформація в деталях Кредиту вважається підтвердженою Клієнтом.

2.1.4. У разі компрометації та / або використання Платіжної картки або її реквізитів або Мобільного додатку, Абонентського номера або Абонентського пристрою без згоди Клієнта Клієнт зобов'язаний негайно після виявлення зазначених фактів повідомити про них Банк.

2.1.5. Представляти на першу вимогу Банку відомості та документи (копії), необхідні для проведення розслідування по оспорюваним або сумнівним операціям за рахунками клієнта.

2.1.5.1. У разі, коли в результаті проведеного Банком розслідування буде встановлено, що Клієнтом або пов'язаними із Клієнтом особами були вчинені сумнівні (шахрайські, fraud) операції, в результаті яких Міжнародною платіжною системою була пред'явлена до списання сума сумнівної (шахрайської, fraud) операції, що призвело до фінансових витрат Банку, пов'язаних з опротестуванням клієнтської операції (в тому числі, але не виключно сплата Банком комісій Dispute administrative fee, hosted handling fee та самої суми транзакції), або в разі заявлення операції емітентом до Міжнародної платіжної системи як шахрайської (fraud) операції, або через Міжнародну платіжну систему було пред'явлено до Банку request (нефінансову операцію), що призвело до збитків Банку (пов'язаних з сумою транзакції, опротестуванням клієнтської операції, сплатою Банком комісій Dispute administrative fee, hosted handling fee), то Клієнт доручає Банку здійснити покриття фінансових витрат та /або збитків Банку шляхом безакцептного (договірного) списання Банком з Поточного рахунку Клієнта суми сумнівної (шахрайської, fraud) прибуткової операції та суми понесених фінансових витрат.

2.1.6. Не робити операцій, пов'язаних з порушенням законодавства України.

2.1.7. 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.

2.1.8. 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 картою 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).

2.1.9. У разі втрати Картки / ПІНа / постійного пароля / одноразових паролів або виникнення у Держателя 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.

2.1.9.1. Клієнт відповідає за усі операції з картою, 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.

2.1.10. 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 у відділення Банку для перевипуску картки (карток) та зміни персональних даних що дають доступ до віддаленого управління рахунками клієнта.

2.1.11. Негайно здійснити повне погашення заборгованості (в т.ч. простроченої та овердрафта) за Договором в порядку та строки, визначені Договором та Додатками до Договору.

2.1.12. Не використовувати платіжну картку для операцій, пов'язаних з підприємницькою діяльністю.

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

2.1.14. У разі незгоди зі змінами Правил та/або тарифів Банку звернутися в Банк для розірвання цього Договору та погасити заборгованість, що виникла перед Банком, у тому числі й заборгованість, що виникла протягом 30 днів з моменту повернення карток, виданих Клієнту і його Довіреною особам. У разі незгоди зі списанням коштів з картрахунку інформувати (у разі якщо вирішення питання передбачає розгляд письмової заяви) Банк про це протягом 35 днів з моменту списання.

2.1.15. У разі замовлення послуги з індивідуального дизайну картки електронного гаманця та/або додатку ABank24, Клієнт надає дозвіл Банку на використання фотографій та/або інших логотипів, емблем, зображень Клієнта та зобов'язується

не використовувати для індивідуального дизайну карток фотографії та/або інші логотипи, емблеми, зображення які:

- суперечать вимогам чинного законодавства та правилам платіжних систем;
- мають будь-яку антисоціальну символіку, антирелігійні символи тощо;
- мають будь-яке зображення сексуального або порнографічного характеру;

- мають зображення символіки комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів;

- мають зображення з наркотиками та/або алкоголем (перелік не є вичерпним).

2.1.16. У разі прострочення зобов'язань, Клієнт надає згоду Банку залучати колекторські компанії та передавати таким компаніям (в т.ч. новому кредитору) персональні дані, інформацію про укладення цього Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір, з метою взаємодії з Клієнтом, інформування його близьких осіб, представників, спадкоємців та, за потреби, інших третіх осіб про необхідність виконання Клієнтом зобов'язань за цим договором.

3. Які права Банку?

3.1. Банк має право:

3.3.1. Відмовити Клієнту у випуску, активації, перевипуску або розблокуванні Платіжної картки, а також у наданні / відновленні Кредитного ліміту на свій розсуд і без вказівки причин.

3.3.2. У будь-який момент змінити розмір Кредитного ліміту в будь-яку сторону без попереднього повідомлення Клієнта.

3.3.3. Відмовити в здійсненні операції понад розмір Кредитного ліміту.

3.3.4. Обмежити дію Платіжної картки, надати розпорядження про вилучення Платіжної картки і вжити для цього всіх необхідних заходів:

- в разі невиконання або неналежного виконання клієнтом зобов'язань, передбачених Договором;
- в разі підозр на несанкціоноване використання Платіжної картки;
- в разі наявності сумнівів у Банку щодо використання Клієнтом Платіжної картки для власних потреб (сумніви Банку можуть бути пов'язані, в тому числі з: імовірною передачею Клієнтом Платіжної картки/ її реквізитів / доступу до віддалених каналів обслуговування третім особам);
- надходження на користь Клієнта з використанням Платіжної картки прибуткових операцій на суму, що суттєво відрізняється від розміру звичайного його середнього доходу;
- і в інших випадках на розсуд Банку.

3.3.5. Відмовити клієнту у проведенні операції з використанням Платіжної картки, а також блокувати дію Платіжної картки без попереднього повідомлення клієнта і на власний розсуд, якщо:

- в Банк не надійшов документ, необхідний для проведення операції і оформлений відповідно до вимог законодавства; та/або
- операція суперечить вимогам законодавства та/або Договору;
- в разі невиконання клієнтам зобов'язань, передбачених Договором; та/або
- запитувані Клієнтом послуги/операції не передбачені Тарифами Банку або у Банку відсутні технічні можливості щодо їх надання/проведення; та/або
- в разі введення невірної ПІНа по Картці; та/або
- і в інших випадках на розсуд Банку.

3.3.6. Визначати умови застосування Пільгового періоду.

3.3.7. Здійснювати від імені Клієнта (за відсутності письмової заяви Клієнта), без необхідності отримання додаткової заяви від Клієнта, провести процедуру оскарження операцій, здійснених як на території країни, так і за межами території України, що виконані неналежним чином з вини третіх осіб. У випадку якщо протягом 90 (дев'яносто) календарних днів з дати здійснення оскаржуваної операції Клієнт не надасть Банку окремої заяви про намір оскаржити таку операцію та/або отримати відшкодування за такою операцією, Клієнт погоджується з тим, що отримане Банком відшкодування на користь Клієнта в повному обсязі направляється Банку як плата за отримані Клієнтом послуги Банку з його представництва при процедурі оскарження операцій.

3.3.8. На власний розсуд обмежити право Клієнта здійснювати купівлю іноземної валюти за рахунок Кредитного ліміту.

3.3.9. У будь-який момент на власний розсуд змінювати набір операцій, послуг і функцій, що виконуються з використанням Картки. Здійснення операцій з використанням Картки через пристрої самообслуговування Банку, передбачені Договором, може бути обмежене у банкоматах інших банків.

3.3.10. В разі наявності в Банку інформації про смерть Клієнта, за умови залишку грошей на рахунку та відсутності у Банку інформації про осіб, що є правонаступниками Клієнта Банк розриває договір про обслуговування рахунку. При цьому Банк закриває рахунок Клієнта, гроші перераховує на рахунок 2903.

3.3.11. Банк має право припинити договір в односторонньому порядку.

3.3.12. У разі відсутності витрат за карткою протягом 365 днів, Банк має право припинити договір в односторонньому порядку.

3.3.13. З урахуванням особливостей програмного забезпечення Банку, при продовженні терміну договору або зміни тарифного плану за договором, Банк має право змінити номера рахунку і договору без укладання додаткових угод до даного договору. При цьому новий номер рахунка відображається у виписці по карті.

3.3.14. Встановлювати ліміти на здійснення операцій по Картці з повідомленням Клієнта у звіті по Рахунку Картки, через інформаційні стенди підрозділів Банку, офіційний сайт Банку або дистанційні канали обслуговування.

3.3.15. Вносити виправлення в помилкові записи по операціям по рахунку (у виписки по картці) без додаткового узгодження з Клієнтом у разі збою в роботі програмних комплексів або бази даних, а також проводити всі необхідні дії для відновлення скоєних Клієнтом операцій.

3.3.16. Регулярно здійснювати моніторинг коштів Клієнта, що знаходяться на рахунках клієнта та проводити списання комісії за моніторинг рахунку згідно тарифів по картці.

3.3.17. Обмежувати перелік операцій, що здійснюються за рахунок Кредитного ліміту.

3.3.18. Призупинити на строк до 180 днів видаткові операції по Платіжній картці Клієнта, операції за якою потрапили на перевірку через сумніви у Банку щодо використання Клієнтом Платіжної картки (сумніви Банку можуть бути пов'язані, втому числі з імовірною передачею Клієнтом Платіжної картки/ її реквізитів / доступу до Мобільного додатку третім особам тощо).

3.3.19. В односторонньому порядку закрити Платіжну картку Клієнта у разі отримання понад 100 відмов у спробах списання коштів з цієї картки для передоплати послуг / оплати підписок за минулий місяць, після проведення детального аналізу цих операцій та за умови нульового залишку на картці.

3.3.20. У разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку (у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта), Банк має право стягувати комісію за перерахування коштів у разі виявлення ознак фіктивності чи неправомірності операцій, які Клієнт не може підтвердити, у розмірі 30% від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань.

3.3.21. Використовувати фотографії, логотипи, емблеми, зображення які належать Клієнту для надання послуги з індивідуального дизайну його карток електронного гаманця та/або додатку ABank24.

Відмовити Клієнту у індивідуальному дизайні його карток електронного гаманця та/або додатку ABank24, з використанням фотографій та/або інших логотипів, емблем, зображення яких:

- суперечать вимогам чинного законодавства та правил платіжних систем;
- мають будь-яку антисоціальну символіку, антирелігійні символи тощо;
- мають будь-яке зображення сексуального або порнографічного характеру;
- маю зображення символіки комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів;
- мають зображення з наркотиками та/або алкоголем (перелік не є вичерпним).

3.3.22. Передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди Клієнта. Клієнт надає право Банку передати новому кредитору персональні дані, інформацію про укладення договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір.

3.3.23. Надавати іншим надавачам платіжних послуг інформацію про Клієнта, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

3.3.24. Установлювати ліміти та інші обмеження на здійснення операцій з використанням платіжних інструментів, у тому числі максимальну суму окремої платіжної операції, максимальну кількість платіжних операцій протягом певного періоду, обмеження за категоріями місць використання платіжного інструмента, обмеження за видами валют.

3.3.25. Банк, для забезпечення безпеки під час користування платіжним інструментом (карткою), має право:

- здійснювати посилений 3D Secure – для підтвердження операцій (транзакцій) через захищений канал зв'язку з застосунком;
- застосовувати нативні низькорівневі (Native Mobile Application) механізми захисту iOS та Android для підтримки максимального рівня безпеки;
- використовувати підтримку Fingerprint, Touch ID та Face ID для шифрування даних користувача та безпечного входу в систему;
- застосовувати посилений TLS1.2 для забезпечення захищеної взаємодії через інтернет;

- використовувати електронний цифровий підпис (ЕЦП) для забезпечення цілісності та персоніфікації інформації, а також як аналог власноручного підпису для підписання додаткових угод Клієнта з Банком безпосередньо зі смартфона;
- здійснювати anti-fraud-моніторинг для блокування підозрілих транзакцій і контролю аномальної поведінки клієнтського рахунку;
- здійснювати anti-hacker-моніторинг (автоматична система виявлення аномальної активності вузлів і блокування порушників, які здійснюють сканування або атаку на вузли комплексів);
- використовувати інші інструменти/методи для забезпечення безпеки під час користування Клієнтом його платіжним інструментом (карткою).

3.3.26. На підставі ст. 16 ЗУ «Про споживче кредитування» Сторони узгодили, що в разі затримання Клієнтом сплати частини кредиту та/або процентів, які підлягають сплаті в порядку, передбаченому цим Договором, щонайменше на один календарний місяць, Банк має право вимагати: повернення в повному обсязі кредиту, строк виплати якого ще не настав; сплати в повному обсязі процентів за фактичний строк користування ним, виконання інших зобов'язань за Договором, в тому числі щодо сплати пені. При цьому Банк дистанційними каналами повідомляє Клієнта про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

3.3.27. Здійнити достроковий перевипуск платіжної картки, при наявності в Банку мотивованої підозри щодо спроби з боку третіх осіб несанкціонованого використання коштів Клієнта наявних на рахунок платіжної картки. При цьому новий номер платіжної картки відображається у мобільному додатку АBank24, для отримання фізичної платіжної карти Клієнту необхідно звернутися до найближчого відділення Банку або замовити доставку картки поштою.

3.3.28. Банк, на власний розсуд і без попереднього повідомлення, має право відмовити Клієнту в можливості прив'язки картки Клієнта до будь-яких ресурсів, сервісів чи платформ, які Банк вважає підозрілими або такими, що можуть нести потенційні ризики для безпеки коштів Клієнта чи репутації Банку. Також Банк має право обмежити або заборонити прив'язку картки з інших обґрунтованих причин відповідно до внутрішньої політики безпеки Банку або чинного законодавства України.

4. Які обов'язки Банку?

4.4. Банк зобов'язується:

4.4.1. Інформувати Клієнта про вчинення кожної операції за Договором з використанням Платіжної картки шляхом направлення відповідного повідомлення Клієнту в рамках Дистанційного обслуговування.

4.4.2. При отриманні заяви Клієнта блокувати Платіжну картку та / або Інтернет-Банк та/ або Мобільний додаток в зв'язку з втратою Платіжної картки та / або ПІН-коду та / або мобільного телефону або в зв'язку з тим, що ПІН-код та / або реквізити Платіжної картки та / або Коди доступу та / або Аутентифікаційні дані стали відомі третій особі.

4.4.3. Направляти грошові кошти, що надходять на рахунок погашення Заборгованості не пізніше робочого дня, наступного за днем отримання грошових коштів.

4.4.4. Дотримуватись банківській таємниці по операціях Клієнта відповідно до вимог чинного законодавства.

4.4.5. В разі досягнення Клієнтом, щодо якого здійснено дистанційну ідентифікацію/верифікацію загального ліміту на проведення видаткових фінансових операцій за всіма рахунками на місяць чи рік або загального залишку за всіма відкритими Клієнту рахунками, Банк блокує видаткові операції за поточними рахунками Клієнта та пропонує Клієнту здійснити верифікацію, що дозволить зняти встановлені ліміти (обмеження).

4.4.6. Обмеження знімаються в разі проходження клієнтом необхідної верифікації.

4.4.7. В разі, якщо Клієнт відмовився від проходження необхідної верифікації або верифікацію не вдається здійснити протягом 30 календарних днів з моменту досягнення лімітів, Банк має право:

4.4.7.1. здійснити безакцептне (договірне) списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта в сумі операції, яка спричинила перевищення ліміту (обмеження), та перерахувати їх на рахунок платника за відповідною операцією;

4.4.7.2. відмовити Клієнту в продовженні ділових відносин шляхом одностороннього розірвання Договору у порядку, передбаченому цими правилами.

4.4.8. Ліміти (обмеження):

- до 40 тис. грн. на місяць та до 400 тис. грн на рік (еквівалент) загальний ліміт на проведення видаткових фінансових операцій за всіма рахунками Клієнта в Банку;

- до 40 тис грн. (еквівалент) загального залишку за всіма відкритими клієнту рахунками в Банку;

- заборона відкриття будь-яких карток.

4.4.9. Ліміти (обмеження):

- до 400 тис. грн на місяць та до 400 тис. грн на рік (еквівалент) — загальний ліміт на проведення видаткових фінансових операцій за всіма рахунками Клієнта в Банку;

- до 400 тис. грн (еквівалент) загального залишку за всіма відкритими клієнту рахунками в Банку;

- заборона відкриття будь-яких Основних та Додаткових карток.

4.4.10. На період дії воєнного стану дія умов, визначених у п. 4.4.8, припиняється.

4.4.11. Забезпечувати зі свого боку безпеку під час користування Клієнтом картою, зокрема (але не виключно) використовуючи інструменти/методи, визначені у пункті 3.3.25. розділу Загальні положення цих Правил.