

Повідомлення

про внесення змін до Умов договору про надання банківських та інших послуг, введених у дію наказом АТ «Укресімбанк» від 20.02.2020 № 79 (далі – Умови договору)

Шановні клієнти!

Повідомляємо про внесення змін до Умов договору, які вводяться в дію з **09.03.2021**:

1. У статті 2 «Визначення термінів» Умов договору викладено термін «Контакт-центр» у такій редакції:

«**Контакт-центр** – структурний підрозділ Банку, що забезпечує консультаційну підтримку Клієнтів з питань, що стосуються надання Банківських послуг, за дистанційними їх зверненнями, у тому числі у частині отримання відповідних запитів/повідомлень і вжиття можливих заходів з їх обробки.»

2. У статті 8 «Дистанційне обслуговування» Умов договору:

2.1. Викладено пункт 8.2 у новій редакції:

«8.2. Дистанційне обслуговування надає Клієнтам можливість отримувати розрахункові та інформаційні послуги, у тому числі можливість ініціювання переказів, отримання інформації щодо стану рахунків Клієнта та здійснених за ними операцій, надання повідомлення про відмову від продовження строку розміщення Вкладу та повідомлення про втрату чинності повідомленням про вказану відмову, отримання інформації щодо результатів опрацювання таких повідомлень, управління ризиками неправомірного доступу до Карткових рахунків (зокрема, шляхом ініціювання зміни Авторизаційних лімітів, ініціювання внесення і вилучення Карток до/зі Стоп-списку), у межах функціональних можливостей засобів, що застосовуються для такого обслуговування.»;

2.2. Викладено пункт 8.4 у новій редакції:

«8.4. Інформація щодо Дистанційного обслуговування, у тому числі щодо наданих послуг з розрахункового та інформаційного обслуговування, а також щодо повідомлення про відмову від продовження строку розміщення Вкладу, повідомлення про втрату чинності повідомленням про вказану відмову та результатів опрацювання таких повідомлень фіксується і зберігається Банком у способи і в порядку, що визначені Правилами Банку (у тому числі в електронній формі). Відповідна інформація, зафіксована і збережена Банком, вважається належним і допустимим доказом щодо тих обставин, яких вона стосується, у тому числі при розгляді судами та іншими компетентними органами, установами і особами будь-яких спорів між Сторонами, їх претензій одна до одної тощо.»;

2.3. Викладено підпункт 8.6.2 у новій редакції:

«8.6.2. За допомогою Контакт-центру можна отримати послуги з інформаційного обслуговування, до яких у розумінні Договору належать послуги щодо:

- отримання інформації щодо стану рахунків Клієнтів, відкритих у Банку, здійснених за ними операцій;

- отримання інформації щодо причин відмови Банку від здійснення операцій за Картковими рахунками;

- управління ризиками неправомірного доступу до Карткових рахунків (зокрема, шляхом ініціювання зміни Авторизаційних лімітів, ініціювання внесення і вилучення Карток до/зі Стоп-списку);

- отримання консультацій щодо порядку надання Банківських послуг (у тому числі щодо порядку використання Систем дистанційного обслуговування, проведення операцій із застосуванням Карток та/або їх реквізитів, Токенізації Карток і активації Токенів тощо), їх вартості і порядку оплати, рекламних акцій і програм лояльності Банку тощо;

- надання Клієнтами повідомлень про відмову від продовження строку розміщення Вкладу/повідомлень про втрату чинності раніше наданими Банку повідомленнями про вказану відмову та отримання інформації щодо результатів опрацювання таких повідомлень.»

2.4. Викладено підпункт 8.6.4 у новій редакції:

«**8.6.4.** У випадках, коли у межах інформаційного обслуговування за допомогою Контакт-центру відбуватиметься обмін конфіденційною інформацією (у тому числі інформацією, що містить банківську таємницю та/або персональні дані), та/або управління ризиками неправомірного доступу до рахунків Клієнтів, відкритих у Банку, необхідним є попереднє встановлення особи Клієнта.

Для встановлення своєї особи Клієнт повинен повідомити оператору Контакт-центру свої персональні дані (дату народження, паспортні дані тощо), а також, при отриманні інформації за Картковим рахунком, слово-пароль, вказане у поданій до Банку письмовій заяві. Крім того, на запит оператора Контакт-центру Клієнт зобов'язаний повідомити йому додаткову інформацію для її порівняння з інформацією щодо Клієнта, яка зберігається у Банку (у тому числі інформацію, що стосується раніше виконаних операцій із застосуванням Карток та/або їх реквізитів). При встановленні особи Клієнта також може перевірятися, чи збігається номер, з якого телефонують до Контакт-центру, з Номером мобільного телефону та/або номером телефону (основним/додатковим номером мобільного телефону, номерами робочого/домашнього телефону), зазначеним у Заяві про приєднання такого Клієнта.

Оператор Контакт-центру має право відмовити у наданні послуг (у тому числі не реєструвати звернення Клієнта), якщо повідомлена оператору Контакт-центру інформація не відповідає інформації щодо Клієнта, яка зберігається у Банку, якщо на думку оператора Контакт-центру такої інформації йому недостатньо для належного встановлення особи Клієнта, а також в інших випадках, визначених Правилами Банку (зокрема, якщо номер, з якого телефонують до Контакт-центру, не збігається з Номером мобільного телефону/номером телефону (основним/додатковим номером мобільного телефону, номерами робочого/домашнього телефону), зазначеним у Заяві про приєднання такого Клієнта). У таких випадках Клієнт повинен звертатися до Банку в інші способи, визначені Умовами договору, у тому числі шляхом подання до Банку письмових заяв. Банк не зобов'язаний пояснювати мотиви своєї відмови від надання відповідних послуг за допомогою Контакт-центру.

PIN-коди, коди CVV2/CVC2 та OTP-паролі ніколи не запитуються Контакт-центром, а тому Держатель не повинен їх розголошувати.»

3. Доповнено статтю 9 «Розміщення Вкладів» Умов договору новим підпунктом 9.3.5 такого змісту:

«9.3.5. У випадках прийняття Банком рішення про втрату чинності умов Депозитного продукту, що є додатком до Договору, з якого випливає, що Банк припиняє здійснювати вкладні (депозитні) операції у рамках Договору згідно з параметрами і умовами, визначеними Депозитним продуктом, на умовах якого розміщено Вклад з умовою автоматичного продовження строку розміщення Вкладу, продовження строку розміщення такого Вкладу (в тому числі, якщо можливість продовження строку розміщення Вкладу передбачена в Заяві про розміщення вкладу або від Клієнта отримано повідомлення про втрату чинності повідомлення про відмову від продовження строку розміщення Вкладу) не здійснюється.»

4. У статті 16 «Права і обов'язки сторін» Умов договору підпункти 16.1.12, 16.1.13 «Клієнт має право» викладено у новій редакції:

«16.1.12. Надавати Банку повідомлення про відмову від продовження строків розміщення Вкладів (такі відмови можуть стосуватися лише усієї суми Вкладів). У разі отримання Банком відповідних повідомлень Клієнта не пізніше останнього Банківського дня, що передує термінам повернення Вкладів, строк розміщення відповідних Вкладів не продовжується.

16.1.13. Надавати Банку повідомлення про втрату чинності раніше наданими Банку повідомленнями про відмову від продовження строків розміщення Вкладів. У разі отримання Банком відповідних повідомлень Клієнта не пізніше останнього Банківського дня, що передує термінам повернення Вкладів, строк розміщення відповідних Вкладів продовжується згідно з Умовами Договору (у тому числі Депозитними продуктами) і Заявами про розміщення вкладів.».

**З повагою,
АТ «Укресімбанк»**