

ПРАВИЛА
дистанційного обслуговування клієнтів - фізичних осіб в Системі Platinum Click**ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

Браузер — програмне забезпечення, встановлене на мобільному телефоні або комп'ютері Клієнта, призначене для пошуку, перегляду та взаємодії з веб-сторінками в мережі Інтернет (Internet Explorer 7, 8 Firefox 3+, Google Chrome 5+, Opera 10+).

Виписка – звіт про стан рахунку та рух коштів за певний період, який надається Банком Клієнту.

Генератор одноразових цифрових паролів - Програмне забезпечення, що призначене для створення Одноразових цифрових паролів, яке встановлене на сервері Банку, розташованому у спеціальному захищеному згідно вимог чинного законодавства серверному приміщенні Банку, та яке використовується для автоматичного створення одноразових цифрових паролів для користувачів (Клієнтів) Системи Platinum Click. Строк дії Одноразового цифрового паролю – 5 (п'ять) хвилин з моменту генерації.

Дистанційне банківське обслуговування (дистанційне обслуговування/ДБО) - комплекс інформаційних послуг Банку за рахунком Клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень Клієнта.

Дистанційне розпорядження (Електронний документ) – це Електронний документ, що містить розпорядження Клієнта Банку, реалізованого в апаратно-програмному середовищі мобільного телефону або іншого бездротового пристрою користувача (комп'ютера, тощо) виконати певну операцію, яке передається Клієнтом за погодженим каналом доступу (без відвідання Клієнтом Банку), підписане Електронним підписом Клієнта та інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, яке може бути створене, передане, збережене і перетворене електронними засобами у візуальну форму за допомогою електронних засобів або на папері у формі, придатній для приймання його змісту фізичною особою.

Інструкція – Інструктивний матеріал для користувача (Клієнта) щодо користування Системою Platinum Click, розміщений за адресою: www.ptclick.com.ua.

Інформаційні послуги – надання будь-якої інформації за допомогою Системи Platinum Click (наприклад: виписка, перегляд залишків за Рахунками тощо).

Одноразовий цифровий пароль – цифровий пароль, що генерується та надсилається Банком Клієнту автоматично за допомогою SMS-повідомлення при кожному ініціюванні проведення банківської операції Клієнтом, використовується для вчинення особистого ЕП Клієнта виключно в Системі Platinum Click та має обмежений строк дії, визначений Правилами.

Операційний день Системи Platinum Click – операційний час, протягом якого здійснюється прийняття та обробка Електронних документів Клієнта на здійснення операцій в Системі Platinum Click.

Операційний час Банку - частина операційного дня Банку, протягом якого здійснюється обслуговування Клієнтів, у тому числі приймаються документи на переказ та відкликання, які повинні бути оброблені, передані та виконані Банком. Початок і закінчення операційного часу встановлюється Наказом/Розпорядженням Голови Правління Банку (чи особи ним уповноваженої) з урахуванням режиму роботи платіжних систем та доводиться до відома Клієнтів шляхом розміщення відповідної інформації в операційних залах приміщень Банку та на спеціальному сайті Системи Platinum Click www.ptclick.com.ua.

Платіжний термінал - електронний пристрій, призначений для ініціювання переказу з рахунку, у тому числі видачі готівки, отримання довідкової інформації і друкування документа за операцією із застосуванням електронного платіжного засобу.

SMS-повідомлення — Short Message Service (послуга коротких повідомлень), сервіс, що дозволяє Банку відправляти, а Клієнту отримувати текстові повідомлення за допомогою послуг оператора мобільного зв'язку та за наявності у Клієнта відповідного мобільного (сотового) телефону. Для отримання SMS-повідомлень Клієнт повинен активувати цей сервіс для свого номеру мобільного телефону. SMS-повідомлення Системи Platinum Click відправляються Банком виключно від альфанумеричного імені PLATINUM (стоїть в полі Відправник\Отправитель\От кого).

CVV2 – трьохзначний або чотирьохзначний код, в залежності від платіжної системи, призначений для здійснення перевірки достовірності платіжної картки при безготівковому розрахунку та без участі платіжної картки. Наноситься на смузі для підпису держателя після номеру Картки, або після останніх чотирьох цифр

номеру Картки. Використовується в якості захисного елемента при проведенні транзакції в середовищі CNP (card not present).

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах Platinum Click, визначені в Договорі про надання комплексу банківських послуг фізичним особам (надалі – Договір), нормативно-правових актах Національного банку України, інших актах чинного законодавства України та правилах Міжнародних платіжних систем.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Правила дистанційного обслуговування клієнтів - фізичних осіб в Системі Platinum Click (далі за текстом – Правила Platinum Click) Публічного акціонерного товариства "Платинум Банк" (далі за текстом - Банк) визначають умови та порядок ініціювання за допомогою Системи Platinum Click Клієнтами — фізичними особами банківських операцій, що не пов'язані із здійсненням ними підприємницької діяльності, умови та порядок виконання цих операцій Банком та обміну інформацією, пов'язаною з ДБО.
- 1.2. Ініціювати банківські операції за допомогою Системи Platinum Click можуть Клієнти — фізичні особи, які відповідають наступним вимогам (далі за текстом — Клієнт):
 - 1.2.1. Клієнт належним чином ідентифікований в Банку;
 - 1.2.2. у Клієнта є відкритий в Банку поточний Рахунок в національній валюті України;
 - 1.2.3. Клієнт має відповідні засоби мобільного зв'язку для отримання SMS-повідомлень та засоби для доступу в мережу Інтернет;
 - 1.2.4. Між Банком та Клієнтом укладено Договір та Клієнт відповідно до умов Договору отримав від Банку SMS-повідомлення зі стартовим Паролем;
 - 1.2.5. Клієнт зобов'язується своєчасно надавати Банку будь яку інформацію, пов'язану зі зміною його ідентифікаційних даних або додаткових даних, які безпосередньо стосуються проведення операції.
- 1.3. Клієнт і Банк, уклавши Договір, дійшли згоди, що ці Правила є невід'ємною частиною Договору і обов'язкові для виконання Клієнтом і Банком.
- 1.4. Щодо кожної окремої ініційованої відповідно до цих Правил банківської операції діє та редакція Правил, яка є чинною на момент ініціювання відповідної банківської операції, якщо інше безпосередньо не визначено такою редакцією Правил.

2. ОПЕРАЦІЇ, ЩО ВИКОНУЮТЬСЯ В СИСТЕМІ PLATINUM CLICK

- 2.1. Відповідно до умов Договору та з дотриманням вимог цих Правил Клієнт має право ініціювати за допомогою Системи Platinum Click наступні банківські операції:
 - 2.1.1. Операції за поточними (в т.ч. з використанням платіжних карток) Рахунками:
 - отримання інформації про відкриті в Банку власні поточні Рахунки та інформації щодо залишків на цих Рахунках;
 - переказ коштів на рахунки Отримувачів;
 - перегляд та друк виписок за Рахунками;
 - перегляд руху коштів за Рахунками.
 - 2.1.2. Вкладні (депозитні) операції:
 - отримання інформації про відкриті в Банку власні вкладні Рахунки та інформації щодо залишків на цих Рахунках;
 - отримання інформації про діючі Депозитні продукти Банку;
 - розміщення суми вкладу згідно умов діючих Депозитних продуктів;
 - збільшення суми вкладу згідно умов діючих Депозитних продуктів;
 - зменшення суми вкладу згідно умов діючих Депозитних продуктів;
 - дострокове повернення вкладу.
 - 2.1.3. Інші операції:
 - блокування платіжних карток;
 - зміна лімітів за платіжними картками;
 - відключення або підключення перевірки CVV2 за платіжними картками;
 - підключення, налаштування та відключення послуги SMS-інформування;
 - отримання іншої інформації, яка повідомляється Банком засобами Системи Platinum Click тощо.
- 2.2. Друк інформації, в тому числі Виписок за Рахунком, Клієнт виконує засобами власного друкарського обладнання (принтеру).
- 2.3. Для зручності передачі Клієнтом Електронних документів до Банку засобами Системи Platinum Click передбачається можливість створення та використання Клієнтом зразків (шаблонів) Дистанційних розпоряджень.
- 2.4. Дистанційні розпорядження клієнта щодо переказу на Рахунки в Банку, в інші банківські установи України та за межі України приймаються цілодобово та обробляються протягом Операційного дня Системи Platinum Click відповідно до умов договорів, що укладені між Банком та Клієнтом, щодо обслуговування рахунку. Обмеження щодо здійснення переказів встановлюються відповідно до чинного законодавства України.

3. ПОРЯДОК ДОСТУПУ ДО СИСТЕМИ PLATINUM CLICK

- 3.1. Банк надає Клієнту доступ до Системи Platinum Click у разі здійснення успішної Аутентифікації Клієнта, яка вважається такою виключно у разі введення Клієнтом правильних Логіну та Паролю.
- 3.2. Пароль має відповідати наступним вимогам:

- 3.2.1. Пароль має містити не менше, ніж 8 (вісім) знаків;
- 3.2.2. Якщо Пароль складається з цифр, то він має містити щонайменше один знак з будь-якого зазначеного нижче набору:
 - літери латинського алфавіту верхнього та нижнього регістрів (A-Z, a-z);
 - літери кириличного алфавіту верхнього та нижнього регістрів (а-я, А-Я).
- 3.2.3. Якщо Пароль складається з літер латинського або кириличного алфавітів, то він має містити щонайменше один знак з будь-якого зазначеного нижче набору:
 - цифрові знаки (0-9);
 - знаки пунктуації (точка, кома, точка з комою тощо) та/або спеціальні знаки (решітка, зірочка, знак підкреслення, знак процентів тощо).
- 3.2.4. Пароль не може містити три поспіль однакові (без урахування регістру) знаки.
- 3.2.5. Новий Пароль має відрізнятися від попереднього Паролю (у разі зміни).
- 3.2.6. Термін дії паролю – 180 днів.
- 3.2.7. Клієнт повинен змінити значення Пароля на першу вимогу Банку (через Систему Platinum Click).
- 3.2.8. У разі втрати (забування) Клієнтом Пароля новий стартовий Пароль Клієнт може отримати, зателефонувавши за номером 0-800-308-308.
- 3.3. У випадку виникнення у Клієнта питань під час роботи в Системі Platinum Click, Клієнт може використовувати підказки безпосередньо у Системі Platinum Click, ознайомитись з інструктивними матеріалами на сайті ptclick.com.ua, за допомогою засобів електронної пошти направити запит до Банку, або звернутися до служби підтримки Системи Platinum Click виключно за номером телефону: 0-800-308-308.
- 3.4. Режим роботи Системи Platinum Click:
 - 3.4.1. Система Platinum Click доступна Клієнту кожного дня цілодобово (з 00:00 до 24:00 без вихідних).
 - 3.4.2. Банк залишає за собою право виконувати профілактичні та ремонтні роботи в Системі Platinum Click у сумі 24 години кожного календарного місяця. Під час таких робіт Система Platinum Click є недоступною для Клієнта.

4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ

- 4.1. Загальний порядок здійснення банківських операцій:
 - 4.1.1. Ініціація Клієнтом будь-якої банківської операції шляхом надсилання Дистанційного розпорядження можлива за умови проведення успішної Аутентифікації Клієнта відповідно до умов Договору та цих Правил.
 - 4.1.2. Банк має право не виконувати ініційовану Клієнтом банківську операцію або тимчасово затримати її виконання за настання будь-якої із зазначених нижче умов:
 - недостатності на Рахунку Клієнта коштів для здійснення відповідної операції та сплати комісійної винагороди Банку;
 - якщо у Банку є сумніви щодо відповідності операції чинному законодавству України або є підозри в порушенні правил захисту інформації (в такому випадку, Клієнт має бути проінформований про таке засобами Системи Platinum Click або SMS-повідомленням);
 - у випадку, якщо для виконання операції у відповідності з діючим законодавством України вимагається надання додаткових документів, передача яких в електронному вигляді неможлива, обробка Дистанційного розпорядження затримується, про що Банк інформує Клієнта засобами Системи Platinum Click;
 - закінчення строку дії Одноразового цифрового пароля цієї банківської операції;
 - наявність проблем технічного характеру;
 - якщо операція не може бути здійснена з дотриманням всіх вимог чинного законодавства України. При цьому, Банк має право відмовити Клієнту у прийнятті Дистанційного розпорядження, у разі якщо зміст такого документу не дає Банку можливості отримати повну інформацію про платіж або про отримувача (його найменування), або буде виявлено, що платіж пов'язаний з підприємницькою діяльністю або суперечить чинному законодавству України;
 - в інших випадках, передбачених умовами Договору та цих Правил.
- 4.2. Здійснення банківських операцій:
 - 4.2.1. Клієнт ініціює проведення банківської операції (надсилає Дистанційне розпорядження) за умови виконання всіх зазначених нижче дій:
 - для доступу в Систему Platinum Click ввів правильне значення засобу Аутентифікації (Логін та Пароль);
 - обрав відповідну банківську операцію (згідно переліку операцій, визначених в Правилах) та заповнив всі параметри типової форми Дистанційного розпорядження, які запитуються Системою Platinum Click;
 - зробив запит на отримання Одноразового цифрового паролю;
 - отримав SMS-повідомлення з Одноразовим цифровим паролем (згода Банку на виконання Дистанційного розпорядження після перевірки даних, визначених в Дистанційному розпорядженні);
 - підтвердив це Дистанційне розпорядження Одноразовим цифровим паролем, введення якого прирівнюється до власноручного підпису Клієнта (Електронний підпис).
 - 4.2.2. Для ініціювання банківських операцій в Системі Platinum Click Клієнт використовує типові форми Дистанційних розпоряджень в електронному вигляді, з обов'язковим зазначенням необхідних для проведення операції реквізитів.

- 4.2.3. Після введення обов'язкових параметрів та створення засобами Системи Platinum Click Електронного документу, Клієнт накладає на нього свій Електронний підпис шляхом введення Одноразового цифрового паролю, який надсилається Банком Клієнту в SMS-повідомленні.
- 4.2.4. Електронний документ, підписаний Електронним підписом, вважається Сторонами та приймається Банком як такий, що власноручно підписаний Клієнтом та має такий юридичний статус, що й паперовий документ із особистим підписом Клієнта.
- 4.2.5. Оригінал Електронного документу та його паперова копія, завірена Банком у встановленому порядку, мають однакову юридичну силу.
- 4.2.6. Клієнт особисто та одноособово несе відповідальність за зміст такого Електронного документу.
- 4.2.7. За умови виконання Клієнтом пп. 4.2.1 - 4.2.3 цих Правил, Банк забезпечує обробку та приймає до виконання передані Клієнтом до Банку Електронні документи, які заповнені у відповідності з вимогами Національного банку України та чинного законодавства України.
- 4.2.8. Банк виконує операції за Рахунками в день надходження до Банку Електронних документів Клієнта в межах операційного часу. Електронні документи, які надійшли після операційного часу, Банк виконує наступного операційного дня. Обробка Електронних документів за операціями між власними поточними (в тому числі тими, до яких емітовані платіжні картки) рахунками Клієнта виконується цілодобово.
- 4.2.9. Після отримання Дистанційного розпорядження, підписаного Електронним підписом, Банк здійснює перевірку цілісності Електронного документу шляхом перевірки справжності Електронного підпису:
- у разі позитивного результату такої перевірки, за умов достатності коштів на обраному Рахунку Клієнта для відповідної операції та сплати відповідної комісійної винагороди Банку, Електронний документ приймається Банком до виконання. При цьому, автоматично засобами Системи Platinum Click визначається номер та дата прийняття такого Електронного документу.
 - у разі негативного результату такої перевірки, Електронний документ не приймається до виконання, про що Банк може повідомити Клієнта SMS-повідомленням.
- 4.2.10. З метою дотримання правил безпеки щодо використання коштів за Рахунком за допомогою системи ДБО та для запобігання проведення шахрайських операцій, платежі з Рахунку Клієнта на рахунки інших фізичних та/або юридичних осіб в Публічному акціонерному товаристві «Платинум Банк» або в інших банківських установах України за допомогою Системи Platinum Click здійснюються в межах наступних лімітів:
- ліміт на одну операцію – 50 тис.грн.;
 - денний ліміт – не встановлено;
 - щомісячний ліміт – не встановлено.
- 4.2.11. Розмір індивідуального ліміту може бути встановлений на підставі звернення Клієнта до Контакт Центру Банку, або за допомогою проведення відповідної операції в Системі Platinum Click. Загальний розмір лімітів може бути змінений Банком, про що вносяться відповідні зміни до цих Правил.
- 4.2.12. У випадку зміни лімітів по зняттю готівки в відділеннях Банку та банкоматах або лімітів на оплату товарів чи послуг через платіжні термінали та/або відключення перевірки CVV2/CVC коду Клієнт приймає на себе всю відповідальність за всі можливі несанкціоновані та/або шахрайські операції, що будуть ініційовані за допомогою такої платіжної картки.
- 4.3. Надання Інформаційних послуг:
- 4.3.1. Банк забезпечує Клієнту, який пройшов Аутентифікацію в Системі Platinum Click, доступ до отримання інформації за всіма Рахунками, відкритими на його ім'я в Банку, та наявність достовірної інформації про стан Рахунків.
- 4.3.2. Під інформацією за Рахунками мається на увазі:
- інформація про поточні залишки на Рахунках Клієнта та рух коштів за Рахунками;
 - доступні залишки коштів на Рахунках та суми встановлених лімітів;
 - строки та процентні ставки за вкладними (депозитними) рахунками;
 - нараховані та сплачені проценти за вкладними (депозитними) рахунками;
 - історію сплати основної заборгованості за кредитом, процентів за кредитом та інших нараховань;
 - визначення суми чергового платежу за кредитом, наявної простроченої заборгованості за кредитом та нарахованими процентами;
 - інша інформація стосовно руху коштів за Рахунками.
- 4.4. Порядок ініціювання та виконання вкладних (депозитних) операцій.
- 4.4.1. Розміщення вкладу Клієнтом за допомогою Системи Platinum Click здійснюється відповідно до умов Договору та Договору залучення Публічним акціонерним товариством «Платинум Банк» банківських вкладів від фізичних осіб за допомогою Системи дистанційного обслуговування «Platinum Click» та відповідного Дистанційного розпорядження Клієнта на розміщення вкладу у Банку.
- 4.5. Надання доручення Банку на здійснення списання коштів з Рахунку.
- 4.5.1. Під час створення Електронного документу засобами Системи Platinum Click Клієнт накладає на даний документ свій Електронний підпис.
- 4.5.2. Електронне документ, підписаний Електронним підписом, вважається Сторонами та приймається Банком як таке, що власноручно підписане Клієнтом та має такий юридичний статус, що й паперовий документ із особистим підписом Клієнта.

5. ВИМОГИ ДО ТЕХНІЧНОГО ОБЛАДНАННЯ КЛІЄНТА

- 5.1. Клієнт здійснює операції із застосуванням Дистанційних розпоряджень відповідно до функціональних можливостей і технологічних особливостей мобільних пристроїв/комп'ютерів та вимог цих Правил із використанням погодженого каналу доступу через телекомунікаційні мережі безконтактним способом.
- 5.2. Мобільний засіб зв'язку (телефон) повинен мати можливість підтримувати сервіс SMS – повідомлень.
- 5.3. Мобільний телефон або комп'ютер має бути підключено до мережі Інтернет із швидкістю доступу не менше 64 Кбіт/с.
- 5.4. На мобільному телефоні або комп'ютері має бути встановлено Браузер, що підтримує SSL сертифікати довжиною не менше 128 біт (наприклад: Internet Explorer 7, 8; Firefox 3+, Google Chrome 5+, Opera 10+).
- 5.5. У встановленому на комп'ютері Браузері має бути ввімкнено механізм Java та ActiveX.
- 5.6. На комп'ютері має бути встановлено програмне забезпечення для антивірусного та мережевого захисту із актуальними базами даних.
- 5.7. Екран комп'ютера має підтримувати щонайменше один з таких режимів: 1024x768, 1280x1024 пікселів. Робота Системи Platinum Click в режимах з меншою роздільністю можлива, але не гарантується коректне та повне відображення інформації та проведення операцій. При наданні дистанційних розпоряджень з мобільного телефону потрібно приділяти особливу увагу повноті заповнення всіх даних, які вимагає система, оскільки екранне відображення інформації на мобільному телефоні, екран якого має меншу роздільність, може не відповідати відображенню на екрані комп'ютера.
- 5.8. Банк формує і зберігає документи за операціями із застосуванням Дистанційних розпоряджень в електронній формі в компонентах апаратно-програмного комплексу Банку.

6. ВІДКЛЮЧЕННЯ/БЛОКУВАННЯ ДОСТУПУ ДО СИСТЕМИ PLATINUM CLICK

- 6.1. Клієнт за власним бажанням може припинити користування Системою Platinum Click.
- 6.2. Відключення Клієнта від Системи Platinum Click здійснюється у відділенні Банку, в якому було укладено Договір, за письмовою заявою Клієнта за встановленою Банком формою.
- 6.3. Блокування доступу до Системи Platinum Click здійснюється в наступних випадках:
 - 6.3.1. Банк блокує доступ Клієнта за власним бажанням Клієнта, якщо він зателефонує до служби підтримки Банку за телефоном 0-800-308-308.
 - 6.3.2. Клієнт зобов'язаний заблокувати користування Системою Platinum Click у випадку втрати повідомленого Банку Номера телефону відразу після втрати.
 - 6.3.3. Клієнт зобов'язаний заблокувати користування Системою Platinum Click у випадку виявлення або підозр, що під його Логіном входить в Систему Platinum Click інша особа (про останній успішний вхід повідомляє Система Platinum Click).
 - 6.3.4. Банк блокує доступ Клієнта у разі введення Клієнтом невірною Пароля три рази підряд.
 - 6.3.5. Банк блокує доступ Клієнта у разі введення Клієнтом невірною Одноразового цифрового пароля три рази підряд.
 - 6.3.6. Банк має право заблокувати доступ Клієнта у разі ініціювання Клієнтом три рази підряд однієї й тієї ж операції, яка вимагає введення Одноразового цифрового пароля,
 - 6.3.7. Банк має право заблокувати доступ Клієнта у разі здійснення Клієнтом дій, що перешкоджають використанню Системи Platinum Click іншими клієнтами.
 - 6.3.8. Банк блокує доступ Клієнта в разі настання терміну уточнення ідентифікаційних даних Клієнта (наприклад: закінчення строку дії паспорта), або в разі не явки Клієнта для уточнення даних за запитом Банку.
 - 6.3.9. З метою забезпечення інтересів Клієнта Банк має право заблокувати доступ Клієнта у разі спроб інших осіб отримати доступ до Системи Platinum Click (мережеві атаки та ін..) або наявності підозр в існування таких спроб - на час вирішення цих проблем або зняття підозр.
- 6.4. Для відновлення доступу до Системи Platinum Click (розблокування) Клієнт повинен звернутися в Банк за телефоном 0-800-308-308 (окрім п.п.6.3.7, 6.3.9. цих Правил, коли Банк може самостійно прийняти рішення про розблокування).