

Затверджено:  
В.о. Голови Правління  
Акціонерного банку «Південний»  
Худіяш Л. І.  
«27» жовтня 2011 р.

## Правила використання системи дистанційного обслуговування клієнтів «Інтернет-Банкінг» Акціонерного банку «Південний»

### 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.

**Ауθενфікація** – процедура перевірки засобів ауθενфікації клієнта, після проходження якої, Банк визнає Клієнтом особу, що ввела правильні значення засобів ауθενфікації на Сайті Системи.

**Банк** – Акціонерний банк «Південний».

**Генератор одноразових паролів або пристрій VASCO Digipass (далі - ГП)** - пристрій, що забезпечує створення одноразових паролів, які використовуються для строгої ауθενфікації Клієнта та/або підтвердження операцій у Системі.

**Дистанційне обслуговування** – комплекс інформаційних послуг за рахунками Клієнта та здійснення операцій за ними на підставі дистанційних розпоряджень Клієнта.

**Договір** – укладений між Банком та Клієнтом Договір на користування системою дистанційного обслуговування Клієнтів «Інтернет-Банкінг».

**Засоби ауθενфікації** - статичні ім'я Клієнта та пароль, генератор одноразового пароля або технологія генерації одноразового паролю Банком з подальшою передачею його за допомогою SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта;

**Інструкція** - Інструкція з користування Системою.

**Інтернет-Банкінг (далі - Система)** - програмно-апаратний комплекс Банку для надання Клієнтам послуг дистанційного обслуговування через мережу Інтернет.

**Інформаційні операції** - операції в Системі, що не пов'язані зі зміною балансу рахунку.

**Клієнт Банку (далі Клієнт)** – будь-яка фізична особа, що користується послугами Банку та підписала Договір на користування Системою.

**Мережа Інтернет** - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколи, визначеному міжнародними стандартами.

**Пароль підтвердження операції** – одноразовий пароль, що використовується Клієнтом для підтвердження активної операції в Системі. Пароль генерується за допомогою генератора одноразових паролів (в разі його замовлення) або генерується Банком та передається за допомогою SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта;

**Правила** – правила використання системи дистанційного обслуговування Клієнтів «Інтернет-банкінг» Акціонерного Банку «Південний», що є обов'язковими для виконання Клієнтом.

**Сайт Системи** - сайт <https://banking.pivdenny.com/fiz/> в мережі Інтернет, через який доступна Система.

**Тарифи** – чинні тарифи Банку, затверджені Тарифним комітетом Банку.

### 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 2.1. Правила дистанційного обслуговування у системі «Інтернет-Банкінг» Акціонерного Банку «Південний» (далі за текстом – Правила) визначають умови та порядок ініціювання за допомогою системи «Інтернет-Банкінг» клієнтами банківських операцій, що непов'язані зі здійсненням ними підприємницької діяльності.
- 2.2. Ініціювати банківські операції за допомогою Системи можуть клієнти – фізичні особи, що відповідають зазначеним нижче вимогам (далі за текстом – «Клієнт»):
  - 2.2.1. у Клієнта є відкритий в Банку поточний або поточний з видачею платіжної картки рахунок;
  - 2.2.2. між Банком та Клієнтом укладено Договір на користування системою дистанційного обслуговування Клієнтів «Інтернет-Банкінг» (далі за текстом – Договір).
- 2.3. Всі банківські операції, угоди, інші документи/ініціативи, здійснені в електронному вигляді, є електронними документами і вважаються такими, що укладені із додержанням письмової форми, і не можуть бути оскаржені через їх електронну форму.
- 2.4. Відповідно до вимог Закону України «Про запобігання і протидію легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним способом», Клієнт зобов'язаний на вимогу Банку відвідати філію/відділення Банку, де він обслуговується, з метою оновлення своїх ідентифікаційних даних. В разі настання терміну уточнення ідентифікаційних даних, або в разі не явки Клієнта для уточнення даних по запиті Банку, Банк має право припинити обслуговування Клієнта в Системі.

### 3. ПЕРЕЛІК ОПЕРАЦІЙ ЗА РАХУНКАМИ У СИСТЕМІ «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

- 3.1. Засобами системи „Інтернет-банкінг” Клієнт має право ініціювати наступні банківські операції:
- 3.1.1. Операції за поточними рахунками з видачею платіжної картки:
    - 3.1.1.1. Надання загальної інформації про відкриті в Банку рахунки Клієнта, інформації про залишки на рахунках і доступні суми коштів по картках, емітованих для доступу до цих рахунків;
    - 3.1.1.2. Надання виписки про рух коштів по рахунках Клієнта;
    - 3.1.1.3. Перерахування коштів між рахунками Клієнта, відкритими у національній валюті України;
    - 3.1.1.4. Перерахування коштів на поточні рахунки із видачею платіжної картки інших клієнтів Банку, відкриті в Банку у національній валюті України.
  - 3.1.2. Операції за поточними та депозитними рахунками:
    - 3.1.2.1. Надання загальної інформації про відкриті в Банку рахунки Клієнта та інформації про залишки на рахунках;
    - 3.1.2.2. Надання виписки про рух коштів по рахункам Клієнта.
  - 3.1.3. Перегляд персональних повідомлень та повідомлень, які доставляються Банком Клієнту через систему «Інтернет-банкінг»;
  - 3.1.4. Інші операції, які надаються засобами системи «Інтернет-банкінг» відповідно до чинного законодавства України.
- 3.2. Комісії за підключення, обслуговування і проведення операцій у Системі «Інтернет-Банкінг» та порядок їх сплати визначаються Тарифами Банку та Договором, на користування Системою.
- 3.3. Щодо кожної окремої ініційованої відповідно до цих Правил банківської операції діє та редакція Правил, що була чинною на момент ініціювання відповідної банківської операції, якщо інше безпосередньо не визначено такою редакцією Правил.
- 3.4. Ініціювання Клієнтом будь-якої передбаченої Правилами банківської операції вважається здійсненням за настання всіх зазначених нижче умов:
- 3.4.1. Здійснення успішної аутентифікації Клієнта для доступу до Системи;
  - 3.4.2. Визначення Клієнтом відповідно до Інструкції та Правил всіх параметрів відповідної банківської операції;
  - 3.4.3. Підтвердження відповідної операції за допомогою щойно отриманого паролю підтвердження операції.
- 3.5. Банк має право не виконати ініційовану Клієнтом операцію за настання будь-якої із зазначених нижче умов:
- 3.5.1. Недостатності на рахунку/рахунках Клієнта коштів для здійснення відповідної операції або оплати комісії;
  - 3.5.2. Нездійснення Клієнтом оплати доступу до Системи, якщо така оплата передбачена Тарифами;
  - 3.5.3. Наявності підозри на вчинення шахрайських дій;
  - 3.5.4. Наявності проблем технічного характеру.

### 4. ЛІМІТИ ОБМЕЖЕНЬ ЗА ОПЕРАЦІЯМИ

Ліміти по операціям, що проводяться з використанням Системи є наступними:

Види розрахунків	Метод підтвердження операції	Сума операцій на одну добу	Кількість операцій на одну добу	Сума операцій за місяць	Кількість операцій за місяць
Перерахування коштів між рахунками Клієнта	Статичний пароль	заборонено	заборонено	заборонено	заборонено
	Отримання паролю за допомогою СМС	без обмежень	без обмежень	без обмежень	без обмежень
	Отримання паролю за допомогою пристрою VASCO	без обмежень	без обмежень	без обмежень	без обмежень
Перерахування коштів в межах Банку	Статичний пароль	заборонено	заборонено	заборонено	заборонено
	Отримання паролю за допомогою СМС	40 000 грн	8	250 000 грн	40
	Отримання паролю за допомогою пристрою VASCO	100 000 грн	20	600 000 грн	100

### 5. ПІДКЛЮЧЕННЯ ТА РЕЖИМ РОБОТИ СИСТЕМИ «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

- 5.1. Підключення Клієнта до Системи виконується у відділеннях Банку, які мають повноваження на укладення договорів банківського рахунку.
- 5.2. Для підключення до Системи Клієнт зобов'язаний укласти договір на надання даної послуги.
- 5.3. Аутентифікація Клієнта Системою здійснюється по імені Клієнта та статичному або динамічному паролю;
- 5.3.1. **Статичний пароль.** Первинний вхід в Систему здійснюється по імені Клієнта та одноразовому паролю, який Клієнт отримує за допомогою SMS-повідомлення. Одразу після реєстрації у Системі Клієнт змінює одноразовий пароль на пароль доступу до Системи. Пароль доступу до Системи визначається Клієнтом самостійно. Процедура зміни одноразового пароля на пароль доступу до Системи є обов'язковою та ініціюється автоматично засобами Системи.

- 5.3.2. **Динамічний пароль.** У разі використання ГП (пристрою VASCO Digipass), Клієнт визначає самостійно лише ім'я Клієнта, який перевіряється на унікальність при реєстрації Клієнта у Системі. А одноразовий пароль генерується пристроєм VASCO Digipass. Вказаний пристрій Клієнт має можливість отримати на правах використання і передбачає плату за використання та грошову заставу.
- 5.4. Після виконання підключення до Системи Клієнт отримує у відділенні Банку договір на користування системою дистанційного обслуговування Клієнтів «Інтернет-Банкінг», у якому вказане ім'я Клієнта. Одноразовий пароль для першого входу в Систему Клієнт отримує в SMS-повідомленні на номер телефону, що був вказаний при реєстрації або генерує його самостійно за допомогою ГП (у разі його замовлення).
- 5.5. При виникненні будь-яких проблем у роботі з Системою Клієнт телефонує до Контакт-Центру Банку. Оператор Контакт-Центру надає первинну підтримку Клієнту відповідно до інструкцій і можливостей наданого програмного забезпечення.
- 5.5.1. Проблеми, пов'язані з непрацездатністю комп'ютера (пошкодження системи, неправильні настройки, зараження вірусами і т.д.), Клієнт вирішує самостійно або за допомогою спеціалізованих фірм з ремонту та налаштування комп'ютерів.
- 5.6. Блокування облікового запису Клієнта.
- 5.6.1. Блокування облікового запису Клієнта у Системі може бути здійснено за власним бажанням Клієнта;
- 5.6.2. Клієнт зобов'язаний тимчасово заблокувати користування Системою, якщо йому невідомо про місцезнаходження телефону, номер якого був відзначений в Анкеті-заяві;
- 5.6.3. Для тимчасового блокування користування Системою Клієнту необхідно зателефонувати до Контакт-Центру і пройти голосову аутентифікацію. У разі її успішного проходження, співробітник Контакт-Центру виконує тимчасове блокування користування Системою для відповідного облікового запису Клієнта.
- 5.7. Розблокувати обліковий запис Клієнт може у такий спосіб:
- 5.7.1. Звернутися до оператора Контакт-Центру Банку. У цьому випадку оператор проводить аутентифікацію клієнта (згідно правил аутентифікації клієнта) і розблокує обліковий запис Клієнта та / або його ГП.
- 5.7.2. Або надати в Банк Заяву на розблокування відповідного зразка.
- 5.8. Система «Інтернет-Банкінг» доступна за адресою <https://banking.pivdenny.com/fiz/> цілодобово.

## **6. ВИМОГИ ДО ЛОГІНУ ТА ПОСТІЙНОГО ПАРОЛЮ**

- 6.1. Постійний пароль має бути довжиною від 8 до 16 символів та може містити букви, цифри та/або знаки «-», «+», «\_», «@».
- 6.2. Клієнт зобов'язаний змінювати постійний пароль кожні 30 календарних днів терміну користування Системою. Процедура змінення статичного пароля є обов'язковою та ініціюється автоматично засобами Системи.

## **7. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ ТА МЕЖІ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ БАНКУ**

- 7.1. Банк звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання цього Договору у разі:
- 7.1.1. Незадовільного доступу Клієнта до мережі Інтернет та інших каналів зв'язку;
- 7.1.2. Неналежного функціонування програмного забезпечення, що застосовується для роботи із Системою, але надано не Банком;
- 7.1.3. Неналежного антивірусного та мережевого захисту робочого місця Клієнта;
- 7.1.4. Несправності та дефектів обладнання Клієнта чи його неправильного використання;
- 7.1.5. Відсутності електроенергії, припинення надання послуг внаслідок стихійного лиха;
- 7.1.6. Збитків Клієнта, пов'язаних із неналежним використанням Системи, порушенням Правил та/або Інструкції по використанню системи «Інтернет-Банкінг»;
- 7.1.7. Недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом;
- 7.1.8. Неповідомлення або несвоєчасного повідомлення Клієнтом Банку про зміну номера мобільного телефону та неналежного функціонування мобільного телефону Клієнта;
- 7.1.9. Здійснення доступу та/або ініціювання Банківських операцій третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про ім'я Клієнта, пароль в будь-який спосіб, зокрема але невиключно через безпосереднє з необережності чи з відома повідомлення Клієнтом.
- 7.2. З метою виконання вимог чинного законодавства України щодо функціонування електронних платіжних систем, інших видів розрахунків за допомогою систем дистанційного обслуговування, з метою виключення можливості несанкціонованого доступу до інформації Клієнта, а також для запобігання можливості протиправних та шахрайських дій з боку третіх осіб, Банк обов'язково вимагає від Клієнта проходження процедури аутентифікації. Аутентифікація Клієнта проводиться кожного разу перед наданням Клієнту доступу до Системи.
- 7.3. З метою забезпечення безпеки операцій в Системі Банк використовує високотехнологічні та надійні методи забезпечення безпеки всесвітньо відомих виробників.
- 7.4. З метою забезпечення безпеки операцій в Системі Клієнт зобов'язаний:
- 7.4.1. Зберігати Генератор паролів, дотримуючись тих же заходів безпеки, що і з готівковими грошима та цінними паперами;
- 7.4.2. Своєчасно/миттєво повідомити Банк про втрату або крадіжку Генератору паролів, а також про те, що пароль став відомий третій особі;

- 7.4.3. Намагатися максимально зменшити випадки використання Системи в громадських місцях, надаючи перевагу доступу до Системи за допомогою персонального комп'ютера;
- 7.4.4. Відмовитись від використання Системи, якщо у нього з'явилися сумніви щодо належного виконання своїх зобов'язань передбачених Договором та/чи Правилами;
- 7.4.5. Виконувати вихід із Системи (Log-off) після завершення роботи.
- 7.5. У випадку виходу Генератора паролів з ладу, його втрати або остаточного блокування Клієнту необхідно отримати в Банку новий ГП, для чого необхідно:
  - 7.5.1. Звернутись до відділення або філії Банку, де було укладено Договір, із заявою, встановленого Банком зразка, про заміну ГП;
  - 7.5.2. Надати Банку документ, що посвідчує особу Клієнта (паспорт громадянина України);
  - 7.5.3. Сплатити Банку штраф в розмірі, що визначається Тарифами Банку (у разі втрати, блокування або виходу ГП з ладу з вини Клієнта);
  - 7.5.4. Повернути непрацюючий ГП співробітнику Банку (застосовується лише у разі виходу ГП з ладу).
- 7.6. Клієнт дозволяє Банку відсилати SMS-повідомлення по каналам мобільного зв'язку на вказаний в Договорі номер мобільного телефону. Всю відповідальність за розголошення даних по його рахунках третім особам, що відбулося внаслідок надсилання Банком SMS-повідомлень на вказаний Клієнтом номер телефону, Клієнт бере на себе.

## **8. ВИМОГИ ДО КОМП'ЮТЕРУ КЛІЄНТА.**

- 8.1. Комп'ютер повинен бути підключений до мережі Інтернет. .
- 8.2. На комп'ютері повинно бути встановлено програмне забезпечення для антивірусного та мережевого захисту з актуальними базами даних.

## **9. КОМІСІЇ ТА ПОРЯДОК ЇХ СПЛАТИ.**

- 9.1. Комісія за підключення до Системи.
- 9.2. Комісія за підключення до системи стягується Банком з рахунку Клієнта в момент укладання Договору або оплачується Клієнтом в касу Банку, в розмірі згідно діючої редакції Тарифів Банку.
- 9.3. Клієнт зобов'язаний мати у наявності не менше ніж один діючий поточний рахунок з видачею платіжної картки у національній валюті, який Клієнт визначає основним для автоматичного утримання Банком абонентської плати та інших комісій за обслуговування Системою згідно Тарифів.
- 9.4. При укладанні Договору Клієнту необхідно забезпечити наявність достатнього залишку на рахунку, в розмірі, згідно Тарифів.
- 9.5. У разі замовлення ГП Клієнт має сплатити Банкові у день підписання Акта заставну вартість ГП у розмірі , що визначається Тарифами. У разі неповернення, втрати або пошкодження ГП, його застава вартість Клієнтові не повертається.
- 9.6. При проведенні банківських операцій з рахунку Клієнта стягується комісія згідно діючих Тарифів Банку. У разі відсутності або недостатності коштів на рахунку для сплати комісій Клієнт не зможе здійснювати банківські операції;
- 9.7. Абонентську плату за перші 6 місяців Клієнт сплачує наперед у день укладення Договору. Комісія за розрахункове обслуговування в Системі за наступні 6 місяців списується Банком самостійно до 15 числа останнього місяця, незалежно від активності використання інформаційних послуг (кількості отриманих SMS - повідомлень або кількості відвідувань Web -сайта, отриманих і відправлених платіжних і інформаційних документів) і кількості днів реального використання системи Клієнтом в розрахунковий період (календарний місяць). У разі відсутності або недостатності коштів на рахунках Клієнта для сплати комісії за щомісячне обслуговування нарахована сума комісії має бути погашена не пізніше сьомого дня наступного місяця за звітним, після чого вона вважається простроченою, і Банк призупиняє обслуговування Клієнтом Системи. Банк поновлює обслуговування Клієнта після повного погашення простроченої заборгованості.

## **10. ПОРЯДОК ЗМІНИ ДІЮЧИХ ПРАВИЛ ТА/ЧИ ТАРИФІВ**

- 10.1. Банк має право змінювати та доповнювати Тарифи та/чи Правила з попереднім повідомленням Клієнта за місяць до дати застосування нових Тарифів та/чи Правил.
- 10.2. Повідомлення про зміну Тарифів та/чи Правил здійснюється Банком шляхом розміщення відповідної інформації про нові (змінені) Тарифи та/чи Правила на інформаційно-довідкових стендах в Банку та/або на офіційному сайті Банку <http://bank.com.ua>.
- 10.3. Клієнт зобов'язується самостійно відслідковувати інформацію Банку стосовно зміни Тарифів та/чи Правил. У випадку незгоди з новими Тарифами та/чи Правилами Клієнт має право розірвати Договір в порядку, визначеному в ньому. Неотримання Банком письмово будь-яких заперечень від Клієнта до дати вступу у силу змін Тарифів є підтвердженням згоди Клієнта з такими змінами.