

## УМОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «БАНК ФОРВАРД»

Дані Умови дистанційного банківського обслуговування АТ «БАНК ФОРВАРД» (далі – Умови) є невід’ємною частиною Умов банківського обслуговування АТ «БАНК ФОРВАРД», Умов надання та обслуговування платіжних карток АТ «БАНК ФОРВАРД», Умов надання та обслуговування кредитів АТ «БАНК ФОРВАРД» та регулюють правовідносини Банку та Клієнта у зв’язку з дистанційним банківським обслуговуванням Клієнта за допомогою автоматизованих систем дистанційного обслуговування: Інтернет – банк та Мобільний банк.

### 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

Терміни та скорочення, що використовуються у даному документі, слід тлумачити наступним чином:

- 1.1. ПП Клієнта – пароль для підтвердження операцій у системі Мобільний банк та Інтернет - банк, що засвідчує факт складання і підтвердження Розпорядження від імені Клієнта, а також що засвідчує достовірність такого Розпорядження, включаючи всі його обов’язкові реквізити. Як ПП Клієнта в цілях Договору використовуються Коди. ПП Клієнта не має статусу електронного цифрового підпису в розумінні законодавства України про електронний документообіг.
- 1.2. Аутентифікація – посвідчення достовірності і правильності Коду, яким підтверджено Розпорядження, що передається в Банк.
- 1.3. Банк – Акціонерне товариство «БАНК ФОРВАРД» (місцезнаходження: 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 105. Банківська ліцензія № 226, видана 30 жовтня 2014 року Національним банком України).
- 1.4. Банківський рахунок – будь-який банківський рахунок, відкритий в Банку на ім’я Клієнта.
- 1.5. Договір банківського рахунку – будь-який укладений між Сторонами договір, в рамках якого Банком на ім’я Клієнта відкрито Банківський рахунок.
- 1.6. Договір - укладений між Банком і Клієнтом Договір банківського обслуговування та/або Договір про надання та використання платіжної картки.
- 1.7. Зареєстрований номер – телефонний номер, що обслуговується оператором мобільного стільникового зв’язку стандарту GSM, оформлений на ім’я Клієнта і зареєстрований в Системах.
- 1.8. Ідентифікація – посвідчення Банком особи Клієнта на підставі Логіна і Пароля Інтернет – банку або Логіна і Пароля Мобільного банку, здійснюване для входу Клієнта в Інтернет – банк або в Мобільний банк відповідно.
- 1.9. Інтернет – банк – використовувана Клієнтом за допомогою Каналів доступу відповідно до Умов автоматизована система, що забезпечує дистанційне банківське обслуговування Клієнта.
- 1.10. Канал доступу – канал передачі Розпоряджень, що підтримується відповідною Системою, та забезпечує Клієнтові можливість по телекомунікаційних каналах загального користування самостійно або за допомогою Банку формувати і передавати в Банк Розпорядження.
- 1.11. Клієнт – фізична особа, що уклала з Банком Договір.
- 1.12. Код – Код Інтернет – банку або Код Мобільного банку.
- 1.13. Коди доступу до Довідково-інформаційного центру Банку (далі – Коди доступу) – цифровий і буквенний коди, що дозволяють ідентифікувати Клієнта при його зверненні по телефону в Довідково-інформаційний центр Банку.
- 1.14. Особистий кабінет Клієнта в Мобільному банку (далі – Особистий кабінет Мобільного банку) – персональна Інтернет – сторінка Клієнта, розміщена на сайті Банку <http://www.forward-bank.com> у мережі Інтернет. Для входу в Особистий кабінет Мобільного банку Клієнт повинен ввести Логін і Пароль Мобільного банку.
- 1.15. Логін – основний ідентифікатор Клієнта в Системах, що є послідовністю символів (букви латинського алфавіту і цифри).
- 1.16. Мобільний банк – використовувана Клієнтом за допомогою Каналів доступу відповідно до Умов автоматизована система, що забезпечує дистанційне банківське обслуговування Клієнта.
- 1.17. Операція – фінансова операція або правочин, здійснювані Банком за дорученням або з відома Клієнта.
- 1.18. Заява (Оферта) (далі – Заява) – документ, що підписується Клієнтом та передається в Банк, містить пропозицію (оферту) Клієнта до Банку укласти Договір.
- 1.19. Пароль Інтернет – банка – додатковий ідентифікатор Клієнта в Інтернет – банку, що є послідовністю символів (букви латинського алфавіту і цифри).
- 1.20. Пароль Мобільного банку – додатковий ідентифікатор Клієнта в Мобільному банку, що є послідовністю символів (букви латинського алфавіту і цифри).
- 1.21. Персональний код для Інтернет – банку (далі по тексту – Код Інтернет – банку) – персональний одноразовий цифровий код, що генерується програмним модулем Інтернет – банку і використовується Клієнтом як ПП Клієнта при передачі ним Розпоряджень в Банк з використанням Інтернет – банку. Код Інтернет – банку не може бути визнаним недійсним через його електронну форму, або через те, що ПП Клієнта не має статусу електронного цифрового підпису.
- 1.22. Персональний код для Мобільного банку (раніше і далі – Код Мобільного банку) – персональний багаторазовий цифровий код, що генерується програмним модулем Мобільного банку і використовується Клієнтом як ПП Клієнта при передачі ним Розпоряджень в Банк з використанням Мобільного банку. Код Мобільного банку не може бути визнаним недійсним через його електронну форму, або через те, що ПП Клієнта не має статусу електронного цифрового підпису.
- 1.23. Розпорядження – повідомлення або декілька зв’язаних між собою повідомлень Клієнта в електронному вигляді документів, можливість складання і передачі в Банк яких технологічно передбачена Системами, підтверджених відповідним Кодом в порядку, передбаченому Умовами, таких, що містять вказівку Клієнта Банку про здійснення банківських або інших Операцій, передбачених Умовами і Договором в цілому, а також іншими укладеними між

Сторонами договорами (операціями) (у тому числі Договорами банківського рахунку), і переданих за допомогою відповідної Системи з використанням Каналів доступу в Банк.

1.24. Система – Інтернет – банк або Мобільний банк.

1.25. Сторони – Банк і Клієнт.

1.26. Телефон – мобільний (нестационарний) безпроводний технічний засіб зв'язку стандарту GSM, наданий оператором мобільного стільникового зв'язку, що використовується Клієнтом для передачі і прийому голосової і текстової інформації і що використовує SIM-карту із Зареєстрованим номером.

1.27. Послуга «Інтернет – банк» – послуга Банку, що надає Клієнтові за фактом його Ідентифікації і Аутентифікації в Інтернет – банку можливість використання функціонала Інтернет – банку, у тому числі можливість обміну Сторонами електронними даними за допомогою Інтернет – банку і передачі Клієнтом в Банк Розпоряджень за допомогою Інтернет – банку.

1.28. Послуга «Мобільний банк» – послуга Банку, що надає Клієнтові за фактом його Ідентифікації і Аутентифікації в Мобільному банку можливість використання функціонала Мобільного банку, у тому числі можливість обміну Сторонами електронними даними за допомогою Мобільного банку і передачі Клієнтом в Банк Розпоряджень за допомогою Мобільного банку.

Інші терміни (не перераховані в даному розділі Умов), що використовуються у даному документі та написані з великої літери, мають те ж значення, що і в Умовах банківського обслуговування АТ «БАНК ФОРВАРД», Умовах надання та обслуговування платіжних карток АТ «БАНК ФОРВАРД», Умовах надання та обслуговування кредитів АТ «БАНК ФОРВАРД».

## **2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. Дані Умови регулюють стосунки між Банком і Клієнтом, що виникають у зв'язку з дистанційним банківським обслуговуванням Клієнта за допомогою використання Систем.

2.2. Клієнт шляхом подання Банку Заяви на паперовому носії повністю та безумовно приєднується до Договору, умови якого визначені Банком в документі, що складають Договір. Договір набирає чинності з дати отримання Банком такої Заяви. Умови є невід'ємною частиною Договору.

2.3. Доступ до Систем здійснюється за наявності у Банка та Клієнта технічної можливості використання Каналів доступу, що підтримуються відповідними Системами. При цьому Клієнт самостійно і за свій рахунок забезпечує і оплачує технічні, програмні і комунікаційні ресурси, необхідні для організації Каналів доступу і підключення до відповідної Системи.

2.4. Всі дії, здійснювані Клієнтом і Банком в Системах, фіксуються засобами Систем в режимі реального часу за київським часом. Розпорядження, сформоване Клієнтом у відповідній Системі і передане ним за допомогою такої Системи в Банк, приймається Банком не пізніше робочого дня, наступного за днем фіксації засобами відповідної Системи передачі Клієнтом такого Розпорядження в Банк.

2.5. Банк має право відмовити Клієнтові в прийомі Розпорядження та/або повернути без виконання направлене у Банк Розпорядження в будь-якій з Систем у випадку, якщо реквізити Розпорядження заповнено з порушенням вимог законодавства та/або виконання такого Розпорядження пов'язане із зобов'язанням Клієнта надати документи, передбачені законодавством України. Банк має право припинити виконання вказаного в даному пункті Розпорядження у випадку, якщо в процесі його виконання буде встановлена необхідність в наданні додаткових документів, передбачених законодавством України, до моменту надання Клієнтом таких документів. Сума коштів, повернутого без виконання Розпорядження за Банківським рахунком, операції за яким здійснюються з використанням Картки, стає доступною для використання у строк до трьох робочих днів з дати здійснення будь-якої наступної Операції за цим Банківським рахунком, але в будь-якому разі не пізніше чотирнадцяти робочих днів з дня повернення без виконання Банком Розпорядження.

2.6. З використанням Інтернет – банку та Мобільного банку можливе укладення між Сторонами договорів банківського вкладу в порядку, визначеному даними Умовами та Умовами дистанційного укладення Договорів банківського вкладу (депозиту) та виконання операцій, пов'язаних з їх обслуговуванням, що є додатком до даних Умов.

2.7. З використанням Інтернет – банку та Мобільного банку можливе укладення між Сторонами кредитних договорів в порядку, визначеному даними Умовами та Умовами дистанційного обміну інформацією між Клієнтом та АТ «БАНК ФОРВАРД» щодо отримання Кредиту, що є додатком до даних Умов.

2.8. При укладенні Договору Банк реєструє в Системах номер телефону, вказаний Клієнтом в Заяві за формою Банку. З моменту реєстрації в Системах вказаний номер телефону стає Зареєстрованим номером. Зареєстрований номер може бути змінений Клієнтом лише після особистого звернення Клієнта в Банк з письмовою заявою, складеною за формою Банку. Зареєстрованим номером може бути лише один телефонний номер.

2.9. Банк має право без пояснення причин відмовити Клієнтові в реєстрації в будь-якій з Систем телефонного номера і в зміні в Системах Зареєстрованого номера.

2.10. Клієнтові надається можливість з використанням засобів кожної з Систем мати віддалений доступ до всіх відкритих в Банку на ім'я Клієнта Банківських рахунків.

2.11. Розпорядження, засвідчене Клієнтом Кодами і передане ним в Банк з використанням Систем, визнається таким, що має рівну юридичну силу з документом, складеним на паперовому носії, і породжує аналогічні йому права і обов'язки.

2.12. При виконанні будь-якого договору (угоди), укладеного між Сторонами, в якому міститься посилання на правила використання ПП Клієнта відповідно до даних Умов (у тому числі при виконанні Договорів банківського рахунку), Сторони мають право використовувати Код для підтвердження авторства, достовірності, цілісності і незмінності Розпоряджень, що при цьому передаються.

2.13. Клієнт в цілях Договору і Договорів банківського рахунку надає Банку право оформлювати від його імені розрахункові документи для здійснення розрахункових операцій по Банківських рахунках. Оформлення і підтвердження Банком від імені Клієнта таких розрахункових документів здійснюється на підставі Розпоряджень, що

складаються Клієнтом в електронному вигляді з використанням засобів Систем по встановленій Банком формі, переданих Клієнтом в Банк відповідно до Умов. При цьому Банк має право відмовити Клієнтові в прийомі якого-небудь Розпорядження, складеного з використанням засобів будь-якої з Систем, і вимагати оформлення відповідного доручення на паперовому носіїві в загальноствановленому порядку у випадках, передбачених законодавством України.

2.14. Положення, що визначають права і обов'язки Банку відносно оформлення Банком розрахункових документів від імені Клієнта на підставі переданих і підтверджених з використанням ПП Клієнта Розпоряджень, погоджені Сторонами в Умовах, поширюються на правовідносини Сторін по кожному з укладених між Сторонами Договорів банківського рахунку і мають силу додаткової угоди до кожного з таких Договорів банківського рахунку.

2.15. За користування Системами Банк стягує з Клієнта винагороду в розмірі і порядку, встановлених Умовами і Тарифами по банківському обслуговуванню АТ «БАНК ФОРВАРД» (далі – Тарифи).

2.16. Банк має право в односторонньому порядку вносити зміни до Умов і Тарифів.

2.17. Банк повідомляє Клієнта про будь-які зміни Умов і Тарифів будь-яким з наступних способів (за вибором Банку):

2.17.1. шляхом розміщення друківаних екземплярів нових редакцій Умов і Тарифів на інформаційних стендах по місцю знаходження Банку і його підрозділів;

2.17.2. шляхом розміщення електронних версій нових редакцій Умов і Тарифів в мережі Інтернет на сайті Банку [www.forward-bank.com](http://www.forward-bank.com).

2.18. Будь-які зміни Банком Договору (у тому числі документів, що складають Договір) стають обов'язковими для Клієнта з моменту введення їх в дію. Клієнтові необхідно самостійно відстежувати зміни в Договорі (у тому числі зміни в Умовах і Тарифах). В разі незгоди із змінами, внесеними до Договору (у тому числі в Умови і Тарифи), Клієнт має право розірвати Договір в порядку, передбаченому розділом 8 Умов.

2.19. Будь-яка зміна умов Договору, погоджена Банком і здійснена на підставі письмової заяви, наданої Клієнтом в Банк, прірівнюється до укладення додаткової угоди до Договору.

### **3. ІДЕНТИФІКАЦІЯ І АУТЕНТИФІКАЦІЯ**

3.1. В цілях доступу Клієнта до Систем Клієнтом використовується Логін. Логін ідентичний номеру Договору.

3.2. В цілях доступу і використання Клієнтом Інтернет – банку Клієнтові після укладення Договору надаються засоби Ідентифікації (п.3.2.1 Умов) і засоби Аутентифікації (п.3.2.2 Умов).

3.2.1. Ідентифікація здійснюється для входу Клієнта в Інтернет – банк, шляхом перевірки Банком правильності введення і достовірності Логіна і тимчасового (для першого входу в Інтернет – банк) або постійного (зміненого Клієнтом) Пароля Інтернет – банку. Тимчасовий Пароль Інтернет – банку надається Банком Клієнтові після укладення Договору у вигляді SMS-повідомлення (короткого текстового повідомлення) на Зареєстрований номер. Тимчасовий Пароль Інтернет - банку дійсний виключно для першого входу Клієнта в Інтернет – банк.

3.2.2. Процедура Аутентифікації здійснюється для передачі Клієнтом в Банк за допомогою Інтернет – банку розпоряджень, шляхом перевірки Банком правильності введення і достовірності Коду Інтернет – банку.

- Код Інтернет – банку є персональним ідентифікатором Клієнта, що є контрольним параметром правильності складання всіх обов'язкових реквізитів Розпорядження і незмінності їх вмісту, що використовується для підтвердження авторства переданих Клієнтом Банку за допомогою Інтернет – банку Розпоряджень. Вказаний Код представлений у вигляді послідовності цифр (цифровий одноразовий код), що довільно генерується програмним модулем Інтернет - банку.

- Коди Інтернет – банку надаються Банком Клієнтові у вигляді SMS-повідомлення (короткого текстового повідомлення) на Зареєстрований номер.

- В цілях підтвердження авторства і правильності складання всіх обов'язкових реквізитів переданих в Банк за допомогою Інтернет - банку Розпоряджень, Клієнт вводить в спеціальну форму Інтернет – банку Код Інтернет – банку, згідно запиту Інтернет – банку. Термін дії запитаного Інтернет - банком Коду Інтернет – банку визначається Інтернет – банком і не може бути більш ніж 30 (тридцять) хвилин з моменту його запиту Інтернет – банком.

3.3. В цілях доступу і використання Клієнтом Мобільного банку Клієнтові після укладення Договору надаються засоби Ідентифікації (п.3.3.1 Умов) і засоби Аутентифікації (п.3.3.2 Умов).

3.3.1. Ідентифікація здійснюється для входу Клієнта в Мобільний банк, шляхом перевірки Банком правильності введення і достовірності Логіна і Пароля Мобільного банку. Первинний Пароль Мобільного банку надається Банком Клієнтові після укладення Договору у вигляді SMS-повідомлення (короткого текстового повідомлення) на Зареєстрований номер.

3.3.2. Процедура Аутентифікації здійснюється для передачі Клієнтом в Банк за допомогою Мобільного банку Розпоряджень, шляхом перевірки Банком правильності введення і достовірності Коду Мобільного банку.

- Код Мобільного банку є персональним ідентифікатором Клієнта, що є контрольним параметром правильності складання всіх обов'язкових реквізитів Розпорядження і незмінності його вмісту, що використовується для підтвердження авторства Розпоряджень, які передаються Клієнтом Банку за допомогою Мобільного банку. Вказаний Код представлений у вигляді послідовності цифр (цифровий багаторазовий код), що генерується програмним модулем Мобільного банку.

- Первинний Код Мобільного банку надається Банком Клієнтові після укладення Договору у вигляді SMS-повідомлення (короткого текстового повідомлення) на Зареєстрований номер.

- В цілях підтвердження авторства і правильності складання всіх обов'язкових реквізитів

- Розпоряджень, які передаються в Банк за допомогою Мобільного банку, Клієнт вводить в спеціальну форму Мобільного банку Код Мобільного банку, який запитується Мобільним банком.

3.4. Процедура Аутентифікації вважається завершеною в разі позитивного результату перевірки Банком засобами відповідної Системи Розпорядження і відповідного Коду, використаного Клієнтом для підтвердження такого Розпорядження.

3.5. Клієнт може замінити Пароль Інтернет – банку:

3.5.1. у Інтернет – банку;

3.5.2. шляхом звернення в Банк по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови ідентифікації Клієнта Банком на підставі Коду доступу);

3.5.3. шляхом подачі в Банк письмової заяви про заміну Пароля Інтернет – банку.

На підтвердження зміни Пароля Інтернет - банку Банк направляє на Зареєстрований номер SMS-повідомлення (коротке текстове повідомлення), що містить новий Пароль Інтернет – банку, і з моменту такого підтвердження Пароль Інтернет – банку, що діяв раніше, анулюється Банком, а новий Пароль Інтернет – банку стає дійсним і може застосовуватися Клієнтом для цілей, визначених Договором.

3.6. Клієнт може замінити Пароль Мобільного банку:

3.6.1. у Особистому кабінеті Мобільного банку;

3.6.2. шляхом звернення в Банк по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови ідентифікації Клієнта Банком на підставі Коду доступу);

3.6.3. шляхом подання в Банк письмової заяви про заміну Пароля Мобільного банку.

На підтвердження зміни Пароля Мобільного банку Банк направляє на Зареєстрований номер SMS-повідомлення (коротке текстове повідомлення), що містить новий Пароль Мобільного банку, і з моменту такого підтвердження Пароль Мобільного банку, що діяв раніше, анулюється Банком, а новий Пароль Мобільного банку стає дійсним і може застосовуватися Клієнтом для цілей, визначених Договором.

3.7. Клієнт може замінити Код Мобільного банку:

3.7.1. у Особистому кабінеті Мобільного банку;

3.7.2. шляхом звернення в Банк по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови ідентифікації Клієнта Банком на підставі Коду доступу);

3.7.3. шляхом подачі в Банк письмової заяви про заміну Коду Мобільного банку.

На підтвердження зміни Коду Мобільного банку Банк направляє на Зареєстрований номер SMS-повідомлення (коротке текстове повідомлення), що містить новий Код Мобільного банку, і з моменту такого підтвердження Код Мобільного банку, що діяв раніше, анулюється Банком, а новий Код Мобільного банку стає дійсним і може застосовуватися Клієнтом для цілей, визначених Договором.

3.8. Банк має право на свій розсуд в цілях Ідентифікації Клієнта в будь-якій з Систем у будь-який момент додатково запитати введення відповідного Коду і здійснити процедуру Аутентифікації.

3.9. Банк блокує Клієнту вхід у відповідну Систему в разі трикратного введення Клієнтом невірного Пароля Інтернет - банку/Пароля Мобільного банку відповідно. При цьому Пароль Інтернет – банку/Пароль Мобільного банку, що діяв до такого блокування, анулюється Банком. В разі такого блокування Клієнт для отримання можливості роботи у відповідній Системі повинен звернутися в Банк з письмовою заявою або по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови ідентифікації Клієнта Банком на підставі Коду доступу) з метою розблокування входу в таку Систему. На підтвердження розблокування Банком входу Клієнта у відповідну Систему Банк направляє на Зареєстрований номер SMS-повідомлення (коротке текстове повідомлення), що містить новий Пароль Інтернет – банку/Пароль Мобільного банку відповідно, і з моменту такого підтвердження новий Пароль Інтернет – банку/Пароль Мобільного банку стає дійсним і може застосовуватися Клієнтом для цілей, визначених Договором.

3.10. Банк здійснює блокування використовуваного Клієнтом засобу Аутентифікації, у тому числі здійснює блокування Зареєстрованого номера і Коду:

3.10.1. на підставі письмової заяви Клієнта, поданої ним в Банк, або на підставі усного звернення Клієнта в Банк по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови ідентифікації Клієнта Банком на підставі Коду доступу), у тому числі в разі втрати/крадіжки/вилучення Телефону / sim-карти з Зареєстрованим номером, виникнення ризику несанкціонованого використання Зареєстрованого номера або компрометації Коду;

3.10.2. у інших випадках, передбачених Умовами.

3.11. В разі компрометації засобу Аутентифікації (виникнення підозри щодо витоку інформації про Код, отримання доступу третіх осіб до Кодів по причинах, вказаних в п.3.10.1 Умов, а також по інших причинах) Клієнт зобов'язався негайно передати в Банк вимогу про блокування відповідного засобу Аутентифікації і направити письмове повідомлення про відміну дії такого засобу Аутентифікації. Клієнт, залежно від використовуваного ним засобу Аутентифікації, має право блокувати використання Зареєстрованого номера і блокувати відповідний Код.

#### **4. ПЕРЕВІРКА ПІ КЛІЄНТА**

4.1. Під час надходження до Банку переданого Клієнтом за допомогою Системи Розпорядження, підтвердженого Кодом, Банк до моменту прийняття такого Розпорядження до виконання здійснює перевірку достовірності і правильності такого Коду. Вказана перевірка здійснюється Банком засобами відповідної Системи відповідно до внутрішніх правил Банку і вживаних Банком технічних регламентів.

4.2. Результати перевірки Коду фіксуються засобами відповідної Системи (у вигляді електронних журналів, електронних протоколів) і можуть бути надані на паперовому носіїві в разі заперечення Клієнтом дій Банку, здійснених на підставі Розпоряджень, переданих Клієнтом в Банк відповідно до Умов.

4.3. В разі позитивного результату перевірки Коду, наданого в Банк, засобами відповідної Системи, Банк зобов'язаний виконати Розпорядження Клієнта з урахуванням п. 2.5. Умов, підписане Кодом, в терміни, встановлені відповідним укладеним між Сторонами договором, в рамках якого вказане Розпорядження підлягає виконанню, якщо коротший або триваліший термін не погоджений Сторонами у відповідній Системі.

#### **5. ПОРЯДОК УЗГОДЖЕННЯ РОЗБІЖНОСТЕЙ. ПРОЦЕДУРА ПІДТВЕРДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТУ ПЕРЕВІРКИ КОДУ**

5.1. В разі незгоди Клієнта з діями Банку, здійсненими на підставі Розпорядження, підтвердженого Кодом і відданого Клієнтом в Банк за допомогою Системи, Клієнт направляє в Банк письмову заяву, в якій викладена суть претензії.

5.2. Банк розглядає заяву Клієнта протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту її отримання і або задовольняє претензію Клієнта, або передає Клієнтові письмовий висновок про необґрунтованість його претензії.

5.3. При розгляді претензії Клієнта Банк, окрім іншого, здійснює процедуру підтвердження результату перевірки Коду, яким підтверджено спірний Розпорядження. Така процедура здійснюється Банком відповідно до внутрішніх правил Банку і вживаних Банком технічних регламентів і по її результатах на підставі отриманих з відповідної Системи даних підтверджується або спростовується достовірність і правильність Коду, визначається правомірність дій Банку при виконанні спірного Розпорядження.

5.4. В тому випадку, коли Банк прийняв до виконання Розпорядження, підтвержене Кодом, достовірність і правильність якого підтвержені Банком відповідно до даного розділу Умов, претензії Клієнта до Банку, пов'язані з наслідками виконання вказаного документа, визнаються не обґрунтованими.

## **6. ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА ВИКОРИСТАННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

6.1. З метою мінімізації ризику впливу шахрайських дій сторонніх осіб під час роботи з системою дистанційного банківського обслуговування Інтернет/Мобільний-банк Клієнт зобов'язаний:

6.1.1. Використовувати тільки ліцензійне програмне забезпечення на комп'ютері, за допомогою якого Клієнт здійснює користування Інтернет-банком.

6.1.2. Користуватися ліцензійним антивірусним програмним забезпеченням і міжмережевим екраном (Brandmauer, Firewall), які блокують втручання в роботу з платежами шкідливого програмного забезпечення, і стежити за своєчасним оновленням антивірусних баз.

6.1.3. Не відправляти будь-яку персональну інформацію - Логін, Код, Паролі Інтернет/Мобільного-банку, номер Договору/Картки, Коди доступу і т.п. незахищеними каналами зв'язку (електронна пошта, SMS-повідомлення тощо) на прохання третіх осіб (в т.ч. особам, що видають себе за представників Банку), а у разі настання такого випадку негайно зв'язатися з Довідково-інформаційним центром Банку і повідомити про такий випадок для отримання додаткових консультацій.

6.1.4. Перед початком роботи обов'язково переконатися, що електронна адреса введена правильно:

- Для роботи в Інтернет-банку: <https://online.forward-bank.com/>

- Для роботи в Мобільному банку: <https://mb.forward-bank.com/>

при цьому адреса сторінки повинна починатися з <https://>, в браузері в більшості випадків вона позначається піктограмою із замком і/або виділяється кольором, що означає використання посиленого сертифікату безпеки Банку, і лише після цього вводити Логін і Пароль Інтернет-банку/Мобільного банку.

6.1.5. Використовувати Мобільний банк тільки за наявності захищеного з'єднання (п. 6.1.4), або з використанням мобільних додатків (спеціального програмного забезпечення для мобільних пристроїв), встановлених з авторизованих джерел розробників операційних систем Google Inc., Apple Inc., Microsoft Corporation.

6.1.6. Вимкнути або не користуватися функцією запам'ятовування логіна та пароля або автозаповнення текстових полів в браузерах.

6.1.7. Використовувати пункт меню Інтернет/Мобільного-банку «Вихід» при закінченні роботи в автоматизованих системах дистанційного банківського обслуговування.

6.2. З метою мінімізації ризику впливу шахрайських дій сторонніх осіб під час роботи з Інтернет/Мобільним-банком Банк рекомендує Клієнту:

6.2.1. Не використовувати однакові логін і пароль для доступу до різних систем. Використовувати Пароль Інтернет/Мобільного-банку, що складаються з літер, цифр і символів, довжина якого повинна бути не менше 8-ми знаків.

6.2.2. Періодично змінювати Пароль Інтернет/Мобільного-банку. Рекомендований термін зміни Пароля Інтернет/Мобільного-банку - не рідше ніж кожні 90 днів.

6.2.3. Налаштовувати SMS-інформування про рух коштів на Банківському (-их) рахунку (-ах) для контролю несанкціонованого використання коштів.

6.2.4. Не записувати Логін і Пароль Інтернет/Мобільного-банку на папері, моніторі, у файлі і т.п., а також не повідомляти їх третім особам. А у випадку виникнення у Клієнта підозри на те, що Логін і/або Пароль Інтернет/Мобільного-банку став відомий стороннім особам, негайно змінити його або звернутися до Довідково-інформаційного центру Банку для отримання додаткових консультацій.

6.2.5. Дотримуватися загальних правил безпеки: не поширювати реквізити своїх карт, дані щодо тимчасових Кодів Інтернет-банку та дані щодо багаторазового Коду Мобільного банку, не проводити операції з рахунками в місцях загального доступу, перевіряти наявність захищеного з'єднання (п. 6.1.4). У випадку втрати Зареєстрованого номера / мобільного телефону із Зареєстрованим номером, або у випадку підозри на компрометацію багаторазового Коду Мобільного банку, Клієнт повинен одразу звернутися в Довідково-інформаційний центр для тимчасового блокування Зареєстрованого номеру в Системах та блокування доступу Клієнта до Систем.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН, РОЗГЛЯД СУПЕРЕЧОК**

7.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором відповідно до чинного законодавства України і Договору.

7.2. Клієнт несе відповідальність за всі операції (у тому числі Операції), що проводяться Клієнтом при використанні Систем.

7.3. Клієнт несе відповідальність по всіх підтверджених Кодами Операціях, здійснених з використанням засобів Систем до дати, наступної за днем отримання Банком від Клієнта при його особистій присутності в підрозділі Банку письмового повідомлення про блокування Зареєстрованого номера унаслідок втрати, викрадення Телефону і SIM-карти із Зареєстрованим номером або з іншої причини, а в разі відсутності такого повідомлення – по всіх підтверджених Кодами Операціях, здійснених з використанням засобів Систем до дати припинення дії Договору.

7.4. Банк не несе відповідальність:

- за невиконання Розпорядження Клієнта, якщо його виконання привело б до порушення вимог Умов, у тому числі, але не обмежуючись, якщо Розпорядження не було підтверджене Клієнтом, перевірка підтвердження дала негативний результат або на відповідному Банківському рахунку недостатньо коштів для виконання Розпорядження;
- за наслідки виконання доручень, даних не уповноваженими особами, в тих випадках, коли з використанням передбачених законодавством України і Договором процедур Банк не міг встановити факту видачі доручення не уповноваженим особам;
- за збиток, що виник унаслідок несанкціонованого використання третіми особами ПП Клієнта, якщо таке використання стало можливим при не виконанні Клієнтом вимог та рекомендацій розділу 6 даних Умов та не з вини Банку.

7.5. Банк не несе відповідальність у випадку, якщо інформація, що передана при використанні Систем, у тому числі про Банківські рахунки, Карти, засоби Ідентифікації і засоби Аутентифікації, стане відомою третім особам в результаті прослуховування або перехоплення каналів зв'язку під час їх використання, а також в разі несумлінного виконання Клієнтом умов зберігання і використання засобів Ідентифікації і засобів Аутентифікації.

7.6. Банк не несе відповідальність у випадку, якщо Клієнтом при формуванні Розпорядження з використанням Системи вказані невірні реквізити (Банківський рахунок, на який буде зроблений платіж, найменування одержувача платежу, сума платежу, а також інші параметри, необхідні для здійснення переказу з використанням відповідної Системи). Клієнт самостійно регулює подальші взаєморозрахунки з одержувачем платежу.

7.7. Банк не несе відповідальність унаслідок причин, що знаходяться поза сферою контролю Банку, а також у разі виникнення яких-небудь аварійних ситуацій, збоїв в обслуговуванні програмних і технічних засобів.

7.8. Банк не несе відповідальність по спорах і розбіжностях, що виникають між Клієнтом і операторами зв'язку у всіх випадках, коли спори і розбіжності не відносяться до надання Послуги «Інтернет – банк» і Послуги «Мобільний банк».

7.9. Банк не надає послуги зв'язку і не несе відповідальність за якість зв'язку і у випадках, коли передача інформації була неможлива, у тому числі з вини оператора зв'язку або третіх осіб.

7.10. Всі суперечки і розбіжності, що виникають між Банком і Клієнтом з Договору або у зв'язку з ним, вирішуються Сторонами шляхом переговорів. Будь-який спір, з приводу якого Сторони не змогли досягти згоди підлягає вирішенню в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

## **8. ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ**

8.1. Кожна із Сторін має право в односторонньому порядку розірвати Договір, письмово повідомивши про це іншу Сторону за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати розірвання.

8.2. У дату припинення дії Договору Банк припиняє надання Послуги «Інтернет – банк» і Послуги «Мобільний банк», у тому числі блокує доступ Клієнта до Систем і використання Клієнтом Систем. При цьому Банк анулює Логін, Пароль Інтернет – банка, Пароль Мобільного банку і Код Мобільного банку, а також блокує в Системах Зареєстрований номер.

8.3. Закінчення строку дії цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за невиконання/неналежне виконання зобов'язань по цьому Договору.

## **9. ІНШІ УМОВИ**

9.1. Клієнт зобов'язаний негайно повідомляти в Банк про зміну даних, вказаних Клієнтом в Договорі, у тому числі: про зміну своїх прізвища, імені, по батькові, адреси місця проживання, паспортних даних, номера телефону, а також про будь-які обставини, які можуть вплинути на здатність Клієнта належним чином виконувати свої зобов'язання за Договором. Такі повідомлення мають бути зроблені Клієнтом письмово протягом 5 (п'яти) днів з моменту зміни/появи обставин.

9.2. Банк має право вести запис телефонних переговорів з Клієнтом, при його зверненні в Банк, а також використовувати запис переговорів для підтвердження факту такого звернення.

9.3. Клієнт повідомлений і розуміє, що використання ним Систем для здобуття по Каналах доступу інформації про Банківські рахунки, Карти і інші продукти Банку, у тому числі дані про грошові кошти на Банківських рахунках і проведені Операції, збільшує ризик несанкціонованого здобуття цієї інформації сторонніми особами. Клієнт несе відповідальність за своєчасне і повне повідомлення Банку в порядку, передбаченому в Умовах, про обставини, що мають значення для виконання Сторонами своїх зобов'язань в рамках Умов. В разі невчасного або неповного повідомлення Банку про такі обставини відповідальність за можливі негативні наслідки повністю покладається на Клієнта.

9.4. Клієнт має право звернутися в Банк з проханням про блокування в Системах Зареєстрованого номера, надавши в Банк письмову заяву або подзвонивши по телефону Довідково-інформаційного центру Банку (за умови правильного повідомлення Код доступу).

9.5. Клієнт має право звернутися в Банк з проханням про розблокування в Системах раніше заблокованого відповідно до Умов Зареєстрованого номера, надавши в Банк письмову заяву.

9.6. Цим Клієнт погоджується з тим, що для запобігання ризику несанкціонованого використання Кодів третіми особами Банк має право, але не зобов'язаний, на свій розсуд припинити використання в Системах Зареєстрованого номера, прийнявши для цього всі необхідні заходи.

9.7. Цим Клієнт дає свою згоду на отримання, як від Банку, так і від третіх осіб, що діють за дорученням Банку, пропозицій скористатися послугами/продуктами Банку, послугами/продуктами третіх осіб, спільними послугами/продуктами Банку і третіх осіб, інших пропозицій і рекламної інформації (у тому числі про вказані вище послуги/продукти). Така згода поширюється на надання вказаних пропозицій і інформації за допомогою будь-яких засобів зв'язку, включаючи поштові відправлення, телефонний зв'язок, електронні засоби зв'язку, у тому числі SMS-повідомлення, факсимільний зв'язок, електронна пошта і інші засоби зв'язку. Така згода дається на термін життя Клієнта і припинення Договору не припиняє дію такої згоди.

9.8. Клієнт не має права поступатися повністю або частково своїми правами (вимоги) за Договором третім особам.

9.9. Залік грошових і інші зобов'язання Клієнта перед Банком за Договором не допускається.

9.10. Цим Клієнт, що діє за власною волею та на власний розсуд, дає згоду на обробку (в тому числі і на збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення, оновлення, зміну, розповсюдження, передачу, блокування та знищення) персональних даних Клієнта.