Інструкція щодо користування Мобільним додатком «MyRaif»

Ця «Інструкція щодо користування Мобільним додатком «MyRaif» (далі – Інструкція) регулює основні правила користування Додатком, зокрема порядок Реєстрації в Додатку, віддалене відкриття Карткового рахунку в Додатку без відвідування відділень Банку, а також здійснення операцій згідно функціоналу Додатку. Всі терміни, які не передбачені цією Інструкцією та використовуються у її тексті, мають значення, викладені в Правилах банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «Райффайзен Банк» (далі – Правила).

Терміни:

Актуалізація даних – процес уточнення/оновлення даних про клієнта. Зокрема забезпечення актуальності отриманих та існуючих документів, даних та інформації про клієнта в т.ч. даних про діяльність та доходи.

Віртуальна ПК - емітована Банком Платіжна картка, яка не має фізичного носія. Реквізити Віртуальної ПК, необхідні для здійснення операцій з її використанням, відображаються в Додатку.

Інформаційні послуги – надання Банком Клієнту в Мобільному додатку «MyRaif» інформації про рух коштів по Поточних, Карткових рахунках Клієнта, що відкриті або будуть відкриті в Банку, та залишок коштів на них, про розмір заборгованості за наданими Банком Клієнту кредитами, а також інші інформаційні послуги (Реквізити Платіжної картки, наприклад).

Існуючий Клієнт - фізична особа, що прийняла (акцептувала) Публічну пропозицію.

Мобільний застосунок «MyRaif» (Мобільний додаток, Додаток) – спеціальна програма для мобільного пристрою (телефону, планшету), що працює під операційними системами Android, iOS та HarmonyOS (Huawei) і дозволяє як новим, так і існуючим Клієнтам пройти реєстрацію в Додатку, відкрити Картковий рахунок віддалено без відвідування відділень Банку та здійснювати платіжні операції за відкритими в Банку Рахунками.

Новий Клієнт Банку - фізична особа, що має намір користуватися продуктами Банку та прийняти (акцептувати) Публічну пропозицію, номера мобільного телефону якої немає у системі Банку і яка ніколи не використовувала жодний продукт Банку.

ОТП-пароль – оригінальний одноразовий шестизначний пароль, що направляється на номер мобільного телефону, який був вказаний Клієнтом при Реєстрації в Додатку.

Стаття 1. Процедура Реєстрації в Мобільному додатку «MyRaif»

1.1. Фізичні особи та Фізичні особи-підприємці – Нові та Існуючі Клієнти Банку, які мають намір користуватися Додатком, мають здійснити Реєстрацію в Додатку.

1.2. Процедура Реєстрації в Мобільному додатку «MyRaif» для Нових клієнтів:

1.2.1. Запустити Додаток на своєму Мобільному пристрої, попередньо завантаживши Додаток з Google Play Store, Huawei Gallery або App Store.

1.2.2. Ввести Номер мобільного телефону і після натискання кнопки «Продовжити» на Номер мобільного телефону Клієнта надійде SMS-повідомлення з шестизначним ОТР-паролем.

1.2.3. Після введення Клієнтом отриманого від Банку ОТП-паролю, Клієнту необхідно створити пароль для входу в Додаток з чотирьох цифрових символів. На Мобільних пристроях, які підтримують технології біометрії, Клієнту може бути надана можливість здійснювати вхід в Додаток з використанням власних біометричних даних, а саме за відбитком пальця або технологією розпізнавання обличчя. Після цього Клієнту необхідно виконати дії згідно пункту 2.1. Інструкції для відкриття Карткового рахунку.

1.3. Процедура Реєстрації в Мобільному Додатку «MyRaif» для Існуючих Клієнтів Банку:

1.3.1. Запустити Додаток на своєму мобільному пристрої, попередньо завантаживши Додаток з Google Play Store, Huawei Gallery або App Store.

1.3.2. Існуючим клієнтам Банку необхідно ввести Фінансовий номер телефону та ОТР-пароль, який надійде на цей номер телефону.

1.3.3. Після введення Клієнтом отриманого від Банку ОТП-паролю, необхідно ввести деталі активної Платіжної картки, а саме: номер Платіжної картки, термін дії Платіжної картки та CVV код та натиснути кнопку «Синхронізувати». Після чого Клієнту необхідно створити пароль для входу в Додаток з чотирьох цифрових символів. На Мобільних пристроях, які підтримують технології біометрії, Клієнту може бути надана можливість здійснювати вхід в Додаток з використанням власних біометричних даних, а саме за відбитком пальця або технологією розпізнавання обличчя.

Стаття 2. Правила здійснення операцій та інших дій в Додатку

2.1. Порядок дій Клієнта при укладанні Заяви про відкриття та ведення Карткового рахунку:

2.1.1. З метою відкриття Карткового рахунку Клієнту необхідно на головному екрані натиснути на піктограму Платіжної картки, після чого з'явиться меню з варіантами дій: «Відкрити віртуальну картку», «Активувати картку АТБ», «Активувати картку Fishka».

Для відкриття Віртуальної Платіжної картки, Клієнт має обрати тип Платіжної картки із запропонованих: Visa Райфкартка, Visa Fishka, Картка АТБ від Райфу.

Classification: PUBLIC

Для активації Платіжної картки АТБ та Fishka Клієнт вводить номер такої картки та натискає кнопку «Активувати картку».

2.1.2. В меню Додатку Клієнт може ознайомитись з основними умовами користування Платіжною карткою та подивитися детальні Тарифи.

2.1.3. Клієнт ознайомлюється з умовами надання Послуги відкриття та ведення Карткового рахунку, умовами Правил та Політикою конфіденційності Банку. Натискаючи кнопку «Відкрити картку» Клієнт підтверджує, що він ознайомлений з зазначеними вище документами.

2.1.4. В процесі відкриття Карткового рахунку Клієнт має завантажити документи, необхідні для здійснення належної перевірки Клієнта, з Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія (далі - Портал Дія). Передати Банку документи та відомості, необхідні для здійснення належної перевірки Клієнта, можуть Клієнти, зареєстровані в Єдиному Порталі Дія з паспортом громадянина України у формі ID-картки або паспортом громадянина України для виїзду за кордон, а також реєстраційним номером облікової картки платника податків (ідентифікаційним номером).

2.1.5. Натискаючи кнопку «Завантажити документи з Дія» Клієнт буде перенаправлений у мобільний додаток Порталу Дія, якщо він є встановлений на мобільному пристрої Клієнта. Якщо мобільний додаток Порталу Дія не встановлений на мобільному пристрої, Клієнту буде запропоновано встановити такий додаток. Клієнту необхідно пройти реєстрацію в мобільному додатку Порталу Дія та повернутись до Мобільного додатку «MyRaif» для продовження процесу відкриття Карткового рахунку. Клієнт має підтвердити запит на надання Банку копій цифрових документів, необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта, та натиснути кнопку «Надіслати через Дію».

2.1.6. Після отримання документів, необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта, Клієнт має заповнити анкету, надавши відповіді на запитання анкети. У разі успішної перевірки наданих Клієнтом відповідей на поставлені питання, Клієнт отримує доступ до головного екрану Додатку, де він зможе вибрати тип Пакету послуг, щоб відкрити Картковий рахунок. У разі відмови Клієнта від надання відповідей на питання або у випадку надання Клієнтом невірних відповідей, відкриття Карткового рахунку буде перервано та Клієнту буде запропоновано звернутися до відділення Банку.

2.1.7. Після успішного заповнення анкети та її перевірки Банком, Клієнт має поставити підпис із Дія.Підпис для підписання Заяви про акцепт Публічної пропозиції/Угоди та Заяви про відкриття та ведення Карткового рахунку в Банку шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису (п. 4.9.3.3. Статті 4 Розділу 1 Правил).

2.1.8. Після перевірки даних з Дія.Підпис Клієнт отримує повідомлення про відкриття Карткового рахунку або відмову у його відкритті.

2.2. Порядок здійснення операції «картка-картка» в Мобільному додатку «MyRaif»

2.2.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити операцію «картка-картка» зі своїх Карткових рахунків з використанням реквізитів платіжної картки будь-яких українських банків. Розмір плати (комісії) за здійснення операції «карта-карта» визначається Тарифами Банка.

2.2.2. При здійсненні операції Клієнт та Банк зобов'язані дотримуватися режиму Рахунків, визначеного умовами Правил, та/або законодавством України. Зокрема, такі операції не можуть бути пов'язані зі здійсненням підприємницької діяльності, а операції щодо Карткових рахунків також не можуть бути пов'язані зі здійсненням інвестиційної діяльності.

Банк не здійснює операції «картка-картка» у випадку арешту або іншого припинення (обмеження) здійснення операцій за Рахунками.

2.2.3. Клієнт має право ініціювати операцію «картка-картка» відповідно до визначених законодавством України режимів Рахунків.

2.2.4. Операції «картка-картка» на суму більше 30 000 гривень здійснюються за умови надання Клієнтом інформації щодо прізвища, ім'я та по батькові отримувача коштів.

2.2.5. Операція «картка-картка» здійснюється за умови достатності на Рахунку коштів для виконання операції та сплати комісійної винагороди Банку (у разі її наявності).

Якщо до Карткового рахунку встановлено ліміт кредитування за Кредитом «Кредитна картка», операція «картка-картка» з відповідного Карткового рахунку не може здійснюватися з метою ініціювання переказу на інший відкритий в Банку Картковий рахунок, до якого також встановлено ліміт кредитування за Кредитом «Кредитна картка».

2.2.6. Банк має право на власний розсуд відмовити у виконанні операції «картка-картка», зокрема у випадках, визначених законодавством України, Правилами.

2.2.7. Клієнт здійснює операцію «картка-картка» шляхом заповнення в Додатку всіх необхідних реквізитів (параметрів здійснення операції). Ініціація Клієнтом в Додатку операції «картка-картка» завершується накладенням Удосконаленого ЕП.

2.2.8. Проведення операції підтверджується відображенням інформації в Історії операцій, яку можна подивитися в Додатку.

Classification: PUBLIC

2.2.9. Строк виконання операції «картка-картка» встановлюється правилами Платіжних систем та не може перевищувати встановлені законодавством України строки здійснення переказу.
2.2.10. Клієнт має можливість отримати в Додатку інформацію про ініційовану ним операцію (квитанцію). В квитанції зазначається інформація про реквізити (параметри здійснення операції «картка-картка»), а також дата операції та дата обробки операції.
Сформовані засобами Додатку квитанції містять друкований вигляд печатки Банку та підпису працівника Банку, який обіймає посаду керівника структурного підрозділу Банка, що забезпечує виконання операцій в Додатку.
Документальним підтвердженням та належним доказом здійснення операції «картка-картка» в Додатку є Виписка, яку Клієнт може отримати в Системі «Райффайзен Онлайн».
Виписки та дублікати Виписок надаються Банком в порядку, передбаченому Правилами.

2.3. Порядок отримання грошового переказу MoneyGram в Мобільному додатку «MyRaif»

2.3.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може отримати грошовий переказ MoneyGram на Поточний/Картковий рахунок. Виплата переказів із-за кордону здійснюється в гривнях, доларах США, Євро на наступні Рахунки Клієнта:
- якщо валюта виплати переказу гривня - виплата здійснюється на Картковий рахунок в гривнях;
- якщо валюта виплати переказу Долари США/Євро - виплата здійснюється на Поточний рахунок «Для виплат» в Доларах США/Євро;
- виплата переказів по Україні відбувається в гривнях на Картковий рахунок в гривнях.
2.3.2. Для отримання переказу Клієнт повинен знати 8 - ми значний номер переказу, якій повідомляє відправник переказу.
2.3.3. Вік Клієнта має бути не менше 18 років.
2.3.4. Прізвище, ім'я, по батькові (при наявності) Клієнта в системі Банку повинні співпадати з даними, які Банк отримує від платіжної системи MoneyGram.
2.3.5. Якщо перевірки, зазначені в підпунктах 2.3.2. - 2.3.3. цього пункту є успішними, Клієнт отримує інформацію з деталями переказу в Мобільному додатку (на екрані мобільного пристрою).
2.3.6. Клієнт вибирає в Додатку Рахунок, на який виплатити переказ (в валюті виплати переказу). Якщо рахунку в валюті виплати переказу немає, Клієнт переходить до відкриття рахунку в Додатку. Після відкриття Рахунку продовжується операція виплати переказу.
2.3.7. Якщо Рахунок в валюті виплати переказу наявний, Клієнт обирає Рахунок для виплати переказу зі списку Рахунків, натискає "Отримати переказ", при цьому погоджується з тим, що він ознайомлений та згоден з правилами та умовами платіжної системи MoneyGram та обробкою персональних даних (в Додатку Клієнту надаються посилання на ці документи, розміщені на офіційному сайті платіжної системи MoneyGram). На цьому кроці виконується підписання Клієнтом згоди на отримання коштів переказу шляхом зарахування на відкритий в Банку Рахунок.
2.3.8. Клієнт заходить в опцію "Історія операцій" (у разі її доступності по Картковому рахунку) , де після успішної виплати переказу на Картковий рахунок відображається інформація по операції виплати переказу: статус, дата та час, сума та валюта виплати переказу, деталі переказу, залишок по Рахунку.
2.3.9. Для отримання квитанції по операції виплати переказу на Картковий рахунок (по якому в Додатку доступна інформація про історію операцій за Рахунком) Клієнт в опції "Історія операцій" може обрати кнопку "Переглянути квитанцію". Для відправлення квитанції на електронну адресу, Клієнт має натиснути "Надіслати".
2.3.10. Клієнт може отримати інформацію про статус операції виплати переказу в Системі «Райффайзен Онлайн», якщо виплата відбувалась на Поточний рахунок або Картковий рахунок (для Карткових рахунків, інформація щодо яких не відображається в Додатку).
Також, Клієнт отримує квитанцію при виплаті на Поточний рахунок або Картковий рахунок (для Карткових рахунків, інформація щодо яких не відображається в Додатку) автоматично на електронну адресу, вказану в системах Банку.
2.3.11. Платіжною системою MoneyGram встановлено наступні ліміти на відправлення переказу:
- мінімальна сума переказу не обмежена;
- максимальна сума одного переказу - 10 000 Доларів США/7 000 Євро або еквівалент цієї суми в гривнях за офіційним курсом НБУ.
Банк не встановлює лімітів на виплату переказів MoneyGram.
2.3.12. Переказ доступний для виплати протягом дев'яноста днів з дати відправлення. Після спливу даного строку, переказ повертається відправнику.

2.4. Порядок дій Клієнта при укладанні в Мобільному додатку договору страхування ОСЦПВ («автоцивілка»)

2.4.1. З метою оформлення страхового полісу ОСЦПВ («автоцивілка») Клієнту необхідно зайти в розділ «Інше» Мобільного додатку та натиснути на поле «Страхування», після чого з'явиться можливість оформити новий договір страхування або переглянути діючий.
2.4.2. Договір страхування мають право укладати як власники транспортного засобу з українською реєстрацією, так і з реєстрацією транспортного засобу в Європейському союзі (на європейських номерах).
2.4.3. Договір страхування не мають право укладати власники транспортних засобів, що використовують автомобіль в якості таксі.
2.4.4. Власники транспортних засобів, які мають пільговий документ (пенсійне посвідчення; посвідчення інваліда II групи; посвідчення особи, яка постраждала внаслідок Чорнобильської катастрофи (I або II категорії); посвідчення учасника війни) мають право на укладання страхового договору зі знижкою 50%.
2.4.5. Для оформлення страхового полісу «Обов'язкове страхування відповідальності водіїв перед третіми особами в Україні», Клієнт має натиснути в Мобільному додатку на піктограму «Автоцивілка (ОСЦПВ)» та зазначити обов'язкові параметри: тип транспорту, об'єм двигуна, за потреби обрати пільгу,ввести місто реєстрації транспортного засобу тощо.
Після введення параметрів відобразиться перелік пропозицій від страхових компаній, натиснувши на кнопку «Умови», Клієнт зможе детально ознайомитися з пропозиціями та самостійно обрати бажаний варіант.
2.4.6.Для оформлення обраного страхового полісу, Клієнту необхідно заповнити наступні поля: державний номер транспортного засобу, марку, модель, рік випуску, vin-код, тип транспорту, об'єм двигуна та натиснути «Продовжити». Для завершення операції Клієнт має ввести актуальну електронну адресу, обрати дату дії страхового полісу та підтвердити введені дані. Після чого з'явиться можливість обрати Рахунок (за реквізитами Платіжної картки) для оплати страхового платежу та натиснути «Сплатити».
2.4.7 Операція оплати страхового платежу здійснюється за умови достатності на Рахунку коштів для виконання операції та сплати комісійної винагороди Банку (у разі її наявності). У разі успішної оплати, інформацію про цю видаткову операцію буде відображено в «Історії транзакцій» та Клієнту буде направлене відповідне Push-повідомлення. В разі відмови від оплати страхового платежу, Клієнт отримає повідомлення про відмову в оформленні страхового полісу.
2.4.8. Для перегляду вже діючого о договору страхування, Клієнту потрібно перейти в розділ Мобільного додатку «Ваші страхові поліси» (деталі) та сформувати документ в форматі PDF.
2.4.9 Клієнт має можливість отримати в Додатку інформацію про ініційовану ним операцію оплати страхового платежу (квитанцію).

2.5. Порядок здійснення актуалізації даних (оновлення/підтвердження) в Мобільному додатку "MyRaif"
2.5.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити актуалізацію даних.
2.5.2. Для здійснення актуалізації даних Клієнт має одночасно відповідати наступним вимогам:
- Клієнт є фізичною особою - резидентом України, зареєстрований в Мобільному додатку «MyRaif»,
- Клієнт надав згоду на отримання Push -повідомлень, має ІПН та діючий документ, що посвідчує особу,
- на мобільному пристрої Клієнта встановлена операційна система Android.
2.5.3.Розпочати та здійснити процес оновлення даних Клієнт може двома шляхами:

1) Клієнт отримує Push - повідомлення про необхідність оновлення даних та натискає на це Push-повідомлення.
2) Клієнт в Мобільному додатку «MyRaif», на головному екрані заходить в «Інше», натискає на «Профіль та налаштування» та натискає на меню «Оновити персональні дані» .

Через меню «Оновити персональні дані», Клієнт може оновлювати дані в будь який момент, без прив'язки до планової дати актуалізації даних (окрім випадків, коли планова дата актуалізації даних протермінована).

2.5.4. Клієнт отримує Push – повідомлення про необхідність оновлення даних за тридцять календарних днів та нагадування за чотирнадцять календарних днів до планової дати актуалізації даних. Натиснувши на Push - повідомлення, автоматично потрапляє у Додаток на сторінку «Оновіть дані анкети». Якщо Клієнт не авторизований, то необхідно буде ввести пароль для входу в Додаток.

Якщо клієнт скористався пунктом меню «Оновити персональні дані», то після натискання потрапляє:

- на сторінку «Оновіть дані анкети» або
- на сторінку «Ви не можете оновити дані анкети в «MyRaif». Зверніться в підтримку або найближче відділення банку» (у разі якщо у Клієнта відсутня можливість оновлювати дані через Мобільний додаток «MyRaif»).

Classification: PUBLIC

На сторінці «Оновіть дані анкети» Клієнт зможе ознайомитись із вимогами законодавства України, натиснувши на гіперпосилання «передбачено законодавством», а також ознайомитись до якої дати необхідно актуалізувати дані.

2.5.5. Після натискання кнопки «Оновити» буде здійснено автоматичний перехід на сторінку «Перевірте і підтвердьте персональні дані».

Клієнту буде виведено на екран інформацію, яка зазначена в Банку. Клієнту необхідно перевірити дані та підтвердити їх, натиснувши кнопку «Підтвердити», якщо зазначена інформація актуальна. В разі, якщо виведена на екрані інформація потребує змін, Клієнту необхідно звернутися до інформаційного центру щоб її оновити, натиснувши на підказку «Дані не актуальні?» - в такому випадку співробітник Банку допоможе завершити процес актуалізації даних.

Після натискання кнопки «Підтвердити» буде здійснено автоматично перехід на сторінку «Перевірте і підтвердьте ваші фінансовий номер телефону та email».

Клієнт зможе заповнити або змінити «email».

Для зміни Фінансового номеру, необхідно звернутись до інформаційного центру або до відділення Банку.

У разі, якщо відображені дані актуальні, Клієнт натискає кнопку «Підтвердити» та здійснюється автоматично перехід на сторінку «Перевірте і підтвердьте ваше місце проживання».

2.5.6. Натиснувши «Перевірте і підтвердьте ваше місце проживання» Клієнту буде відображено інформацію щодо адреси проживання та адреси реєстрації.

Клієнт зможе внести зміни до адреси, або підтвердити дані, якщо нічого не змінилось.

Якщо будуть внесені зміни до поля «Населений пункт» - то значення інших полів будуть автоматично очищатись. Клієнту потрібно буде ввести нові значення у всі поля.

Якщо будуть внесені зміни до поля «Вулиця» - то значення в полях будинок та квартира будуть автоматично очищені.

Клієнту потрібно буде ввести нові значення в ці поля.

Якщо адреса проживання та адреса реєстрації Клієнта не співпадають, то Клієнту потрібно зняти галочку напроти «Співпадає з адресою реєстрації», після чого на екрані стануть доступними поля для заповнення адреси реєстрації.

Якщо Клієнт відмітив галочки «Співпадає з адресою реєстрації», на екрані знову буде відображено лише значення полів адреси проживання, а поля адреси реєстрації будуть автоматично заповнені та не будуть відображені.

Якщо Клієнтом будуть заповнені не всі обов'язкові поля - кнопка "Підтвердити" буде заблокована для натискання. Після заповнення всіх полів, кнопка стане активною.

Після натискання кнопки «Підтвердити», здійснюється автоматично перехід на сторінку «Перевірте та підтвердьте дані щодо вашої професії або виду діяльності».

2.5.7. На екрані «Перевірте та підтвердьте дані щодо вашої професії або виду діяльності».

Клієнту буде відображено наявну в Банку інформацію. У разі, якщо дані не актуальні, Клієнту необхідно у відповідних полях відредагувати дані.

Поля «Професія або вид діяльності», «Посада» та «Середньомісячний дохід» Клієнт обирає із значень, які підтягуються до даних полів в залежності від обраних варіантів.

Поле «Місце роботи» Клієнт повинен заповнити самостійно, ввівши дані про місце роботи.

Відображення блоку «Додатковий дохід» на екрані, буде лише за умови, якщо Клієнт раніше надавав дану інформацію до Банку. Щоб переглянути інформацію, Клієнт повинен натиснути на «Додатковий дохід». Щоб видалити запис – натиснути на іконку праворуч (корзина) від вибраного запису. Після чого Клієнту висвітиться діалогове вікно для підтвердження видалення.Додати додатковий дохід під час актуалізації даних в Додатку - наразі неможливо.

В разі потреби, Клієнт може звернутись на відділення, та озвучити про новий додатковий дохід та при необхідності співробітник Банку може запитати підтверджуючі документи додаткового доходу.

Після того, як Клієнт відкоригував чи підтвердив виведені дані, натискає на кнопку «Підтвердити» та здійснюється автоматично перехід на сторінку «Я підтверджую, що ...».

Classification: PUBLIC

2.5.8. На екрані «Я підтверджую, що ...» Клієнту буде відображено 4 варіанти для актуалізації їх статусу. Галочка/Голочки будуть встановлені в залежності від того, яка інформація про Клієнта вже наявна в Банку.

Якщо Клієнт має відношення до якогось/якихось перерахованих варіантів, то обов'язково повинен зняти галочку.

Якщо в Банку наявна інформація, що Клієнт є політично значущою особою, або має зв'язки з такими особами чи/або встановлює ділові відносини з особами, пов'язаними з рф, то: проставити галочку напроти даних опцій не буде можливості, та Клієнту буде виведено відповідне повідомлення.

Також Клієнту на екрані «Я підтверджую,що...» будуть доступні гіперпосилання для більш детального ознайомлення «Хто такі політично значущі особи»; «Які відносини з рф вважаються діловими?»;

В залежності від наявності чи відсутності галочки напроти відповідних опцій, Клієнту будуть виводитись додаткові екрани з відповідними полями, де він має їх або заповнити, або підтвердити вже наявну інформацію.

Після підтвердження або заповнення всіх необхідних полів даного блоку, Клієнт натискає кнопку «Підтвердити» та здійснюється автоматично перехід на сторінку «Підпишіть анкету».

2.5.9. Клієнт натискає на «Анкета», після чого з нею ознайомлюється та перевіряє чи вся інформація вказана коректно та натискає на кнопку «Підписати».

Після чого Клієнту буде відображено екран з інформацією що «Дані підтверджено» - це означає що процес актуалізації даних завершено успішно, або екран з інформацією «Для оновлення даних потрібні додаткові документи» - це означає, що Клієнту зателефонує співробітник Банку (протягом двох Робочих днів) та запитає додаткові документи/уточнить всю необхідну інформацію, щоб завершити процес актуалізації даних, або екран що анкету не підписано (створіть цифровий підпис щоб підписати анкету).

2.5.10..В процесі віддаленої актуалізації даних через Додаток можливі ситуації: Помилка «Щось пішло не так» та кнопка «Повторити», в разі проблеми на стороні Додатку.

В разі, якщо у Клієнта відсутній інтернет-зв'язок, тоді буде помилка «Немає інтернет-зв'язку, будь ласка, перевірте з'єднання» та кнопка «Повторити».

В разі некоректного заповнення Клієнтом поля ручного вводу, недопустимий формат email, «Місце роботи», «Номер будинку» ,тощо буде відображатися причина помилки червоним шрифтом.

2.6. Порядок звернення Клієнта до служби підтримки клієнтів через Мобільний додаток «MyRaif»

2.6.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може звернутися до служби підтримки клієнтів. Клієнту необхідно натиснути на іконку у вигляді навушників, що розташована на головному екрані Мобільного додатку в правому верхньому куті. Також Клієнт може використовувати іконку "Навушники" з екранів під час реєстрації в Додаткута повторному вході в Додаток.
Додатково при виникненні питання у Клієнта по здійсненній ним операції, він може перейти в чат підтримки з екрану "Деталі" в історії операцій, натиснувши кнопку "Звернутися в Підтримку".
2.6.2. Після натискання іконки "Навушники", виконується перехід на екран "Підтримка MyRaif", де Клієнт має можливість звернутися до працівника Банку, написавши в чат або зателефонуватиза номером телефону, який призначений для дзвінків.
2.6.3. Чат підтримки доступний Клієнтам, які зареєструвалися, авторизувалися в Додатку та зайшли в "Підтримка MyRaif" з головного екрану Додатку та з деталей транзакції. В інших випадках Клієнт має можливість використовувати номери телефонів для звернення до служби підтримки Банку.
2.6.4. Для зручності використання чату підтримки та безперервного спілкування з працівником Банку через чат підтримки до моменту вирішення питання, Клієнт отримує ПУШ- повідомлення та нотифікації про непрочитані ним повідомлення від працівника Банку. Історія переписки зберігається в Додатку.

2.7. Порядок збереження та перегляду історії отриманих Клієнтом Push – повідомлень в Мобільному додатоку «MyRaif»

2.7.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може ознайомитись з Push – повідомленнями, які надходили Клієнтові в Мобільному додатку. Для цього Клієнту необхідно натиснути на іконку у вигляді двіночка, що розташована на головному екрані Мобільного додатку в правому верхньому куті.
2.7.2. Після натискання іконки "Дзвінок", виконується перехід на екран "Повідомлення", де Клієнту доступні два розділи з отриманими Push – повідомленнями, а саме: «Пропозиції» та «Мій Райф» (інформація доступна за умови, що Клієнт надавав Банку згоду на отримання Push – повідомлень).
2.7.3. В розділі «Пропозиції» Клієнт може переглядати історію отриманих маркетингових Push-повідомлень.
2.7.4. В розділі «Мій Райф» Клієнт може переглядати історію всіх інших отриманих Push - повідомлень від Банку.

2.8. Порядок здійснення пошуку відділень та банкоматів Банку в Мобільному додатку «MyRaif»

2.8.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити пошук відділень, банкоматів/терміналів самообслуговування перейшовши у розділ «Інше», після чого натиснути на розділ «Мапа банкоматів та відділень». Відкриваючи розділ мапи, Клієнт побачить попередження, що під час повітряної тривоги Відділення працюють не повноцінно.
2.8.2. Для пошуку потрібного відділення Банку, Клієнт може скористатися фільтром: є можливість обрати необхідний графік роботи відділення та каси, за потреби можливо шукати за послугами : Преміум-обслуговування, оренда сейфів, пандус, видача кваліфікованого електронного підпису.
Застосувавши необхідні фільтри, Клієнт побачить перелік відділень у вкладці "Мапа" та "Список". Також, Клієнт може побачити стан роботи відділення: працює, не працює, перерва, надаються тільки консультації. Також може отримати інформацію про графік роботи відділення та каси у різні дні тижня.
2.8.3. Для пошуку потрібного банкомату/терміналу самообслуговуання, Клієнт може скористатися фільтром: є можливість обрати необхідний графік роботи, за потреби можливо шукати за послугами: безконтактне зняття готівки (NFC) та внесення готівки. Скористатись фільтром можливо як в режимі перегляду "Мапа" так і "Список.
2.8.4. Клієнт може обрати відділення, банкомат/термінал самообслуговуання та прокласти шлях до нього натиснувши на кнопку «Маршрут».