

## Інструкція щодо користування Мобільним додатком «MyRaif»

Ця «Інструкція щодо користування Мобільним додаткуRaif» (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– 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 OTP-паролем.

1.2.3. Після введення Клієнтом отриманого від Банку OTP-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.

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 OTP-пароль, який надійде на цей номер телефону. Після підтвердження коду із SMS ,ввести деталі активної картки та натиснути кнопку «Синхронізувати»

1.3.3. Після введення деталей картки ,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 Існуючого Клієнта при відкритті та веденні 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, картку «Національний кешбек».

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 картою 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. Наступним кроком Клієнт вводить/змінює Email, на який Банк відправляє копії документів про відкриття рахунку та натискає кнопку «Далі», вводить слово-пароль та натискає «Далі».

2.1.5. Клієнт підписує Заяву про відкриття та ведення Карткового рахунку шляхом натискання кнопки «Підписати».

2.1.6. Клієнт вводить шестизначний OTP-пароль, що надходить на номер мобільного телефону, після успішного підтвердження, віртуальна картка буде відкрита.

## **2.2.Порядок дій Нового Клієнта при відкритті та веденні Карткового рахунку**

2.2.1. З метою відкриття Карткового рахунку Клієнту необхідно на головному екрані натиснути кнопку "Відкрити картку", 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.

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

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

2.2.3. 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.

В процесі відкриття/активації 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).

2.2.4. 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».

2.2.5. 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.

2.2.6. 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).

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

2.2.8. Клієнт також зможе пройти верифікацію з паспортом у формі книжечки з проходженням процедур відеоверифікації. Для цього:

2.2.9 Клієнт має натиснути "Паспорт книжка", надавши на етапі відеоверифікації операторові: фото з паспортом, фото сторінок паспорту, ІПН та додаткового документу (паспорту для виїзду за кордон);

2.2.10 Клієнт має заповнити анкету, надавши відповіді на запитання анкети. У разі успішного заповнення Клієнтом відповідей на поставлені питання, Клієнт переходить до етапу відеоверифікації.

2.2.11.Клієнт надає згоду на доступ до камери та мікрофону та очікує з'єднання з оператором.

2.2.12. Після проходження відеоверифікації та успішної перевірки з боку Банку Клієнт додатково підтверджує свій Фінансовий номер шляхом введення OTP-пароллю. Після цього йому формується пакет документів на підпис, які він має змогу підписати шляхом створення та накладання Цифрового валасноручного підпису (графічного підпису) в Мобільному застосунку натиснувши кнопку "Підписати". В разі успішного підписання документів Клієнтом та Банком, Клієнт може замовити пластикову Платіжну картку через Чат підтримки.

### **2.3. Порядок здійснення операції «картка-картка» в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.3.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити операцію «картка-картка» зі своїх Карткових рахунків з використанням реквізитів платіжної картки будь-яких українських банків або за номером телефону отримувача, до якого підключена функція отримання переказів за номером телефону в АТ "Райффайзен Банку" відповідно до пункту 2.9. цієї Інструкції Розмір плати (комісії) за здійснення операції «картка-картка» визначається Тарифами Банка.

2.3.2. 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.

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

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

2.3.5. 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».

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

2.3.7. 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.

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

2.3.9. Строк виконання операції «картка-картка» встановлюється правилами Платіжних систем та не може перевищувати встановлені законодавством України строки здійснення переказу.

2.3.10. 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 Банку, 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](#).

### **2.4. Порядок отримання грошового переказу MoneyGram в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.4.1. 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.

2.4.2. Для отримання переказу Клієнт повинен знати 8 - ми значний номер переказу, який повідомляє відправник переказу.

2.4.3. Вік Клієнта має бути не менше 18 років.

2.4.4. Прізвище, ім'я, по батькові (при наявності) Клієнта в системі Банку повинні співпадати з даними, які Банк отримує від платіжної системи MoneyGram.

2.4.5. 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).

2.4.6. 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.

2.4.7. 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.

2.4.8. 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.

2.4.9. 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".

2.4.10. 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.

2.4.11. 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.

2.4.12. Переказ доступний для виплати протягом дев'яноста днів з дати відправлення. Після спливу даного строку, переказ повертається відправнику.

## **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 або IOS..

2.5.3. Розпочати та здійснити процес оновлення даних Клієнт може декількома 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» .
- 3) Клієнт в Мобільному додатку «MyRaif», натискає на іконку у вигляді дзвіночка ,виконується перехід на екран «Повідомлення», обирає розділ «Мій Райф» та натискає на Push-повідомлення про оновлення.

Інформація доступна за умови , що Клієнт надавав Банку згоду на отримання Push-повідомлень.

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»).

На сторінці «Оновіть дані анкети» Клієнт зможе ознайомитись із вимогами законодавства України, натиснувши на гіперпосилання «передбачено законодавством», а також ознайомитись через яку кількість днів закінчується термін дії анкети.

Якщо у Клієнта відсутній або протермінований цифровий підпис (удосконалений електронний підпис), то після натискання кнопки «Оновити дані» на екрані «Оновіть дані анкети», Клієнту видасть сторінку про необхідність надання згоди на використання цифрового підпису. Після екрану, що цифровий підпис налаштовано, Клієнта поверне на екран «Оновіть дані анкети», та знову буде активна кнопка «Оновіть 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 ...».

2.5.8. На екрані «Я підтверджую, що ...» Клієнту буде відображено 4 варіанти для актуалізації їх статусу. Галочка/Галочки 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 (створить 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 Додатку та 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 зателефонувати за 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 поповнення мобільного телефону в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.7.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити операцію з поповнення мобільного телефону. Клієнту необхідно перейти у розділ «Поповнення мобільного», що розташований на головному екрані Мобільного додатку або натиснути кнопку «Усі платежі», після чого натиснути на поле «Поповнення мобільного».

2.7.2. Для поповнення мобільного телефону можливо зазначити тільки український номер телефону.

2.7.3. Максимальна сума поповнення мобільного телефону становить 29 999 ,00 гривень.

2.7.4. Мінімальна сума поповнення мобільного телефону становить 1,00 гривня.

2.7.5. Для можливості поповнення мобільного телефону за номером, необхідно надати доступ до контактів телефонної книги та обрати «Дозволити». Після чого, відобразиться локальний список контактів та особистий номер телефону Клієнта. В полі «Отримувач» можна здійснити пошук за назвою (іменем) контакту/номером телефону. Додавши контакт Клієнт має натиснути кнопку «Поповнити мобільний», обрати Картковий рахунок та ввести бажану суму для поповнення мобільного, після чого натиснути «Сплатити».

2.7.6. В разі відмови від надання доступу до контактів, Клієнту буде доступний до поповнення особистий номер телефону та задля можливості поповнення іншого номеру, Клієнт може ввести номер вручну в поле «Отримувач».

2.7.7. Операція оплати здійснюється за умови достатності на Картковому 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 направлено відповідне Push-повідомлення. В разі відмови від оплати поповнення мобільного телефону, Клієнт отримає повідомлення про відмову.

## **2.8. Порядок збереження та перегляду історії отриманих Клієнтом Push – повідомлень в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.8.1. 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 дзвіночка, що розташована на головному екрані Мобільного додатку в правому верхньому куті.

2.8.2. 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).

2.8.3. В розділі «Пропозиції» Клієнт може переглядати історію отриманих маркетингових Push – повідомлень.

2.8.4. В розділі «Мій Райф» Клієнт може переглядати історію всіх інших отриманих Push - повідомлень від Банку.

## **2.9. Порядок створення прив'язки Платіжної картки Клієнта до Фінансового номеру для отримання переказів за номером телефону Клієнта**

2.9.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити прив'язку Платіжної картки до Фінансового номеру для можливості отримання переказів за своїм номером телефону.

Також, Банк має право самостійно здійснити прив'язку Платіжної картки Клієнта до його фінансового номеру (за умови, що така прив'язка не створена в іншому банку). Клієнт має право деактивувати прив'язку шляхом використання функції «Відключити номер від картки» в розділі «Деталі картки» Мобільного додатку.

2.9.2. Клієнту потрібно обрати функціонал "Перекази за номером телефону", який розташований у розділі "Деталі картки" у Мобільному додатку.

2.9.3. Клієнт може створити прив'язку лише власних Платіжних карток, емітованих Банком на ім'я Клієнта, до актуального Фінансового номеру на момент здійснення прив'язки.

2.9.4. У разі прив'язки Клієнтом Платіжної картки до Фінансового номеру в Мобільному додатку, попередня створена Клієнтом прив'язка автоматично деактивується (в т.ч. прив'язка, що була створена за допомогою Мобільного додатку «MyRaif» або інших сервісів, наприклад, інших мобільних банкінгів).

2.9.5. Клієнт може мати лише одну активну прив'язку Платіжної картки до Фінансового номеру. Кожна наступна деактивує попередню.

2.9.6. Також, прив'язка Платіжної картки до Фінансового номеру автоматично деактивується у разі:

- зміни Клієнтом Фінансового номеру;
- блокування Платіжної картки, яка була прив'язана до Фінансового номеру.

2.9.7. У разі зміни прізвища, ім'я Клієнта, прив'язка Платіжної картки до Фінансового номеру залишиться активною.

2.9.8. Після створення Клієнтом прив'язки Платіжної картки до Фінансового номеру, треті особи-ініціатори переказу за номером телефону Клієнта, використовуючи сторонні сервіси (наприклад, інші мобільні банкінги), матимуть можливість вказавши номер телефону Клієнта, переглянути ім'я та першу літеру прізвища Клієнта, назву банку, який є емітентом прив'язаної Платіжної картки Клієнта.

## **2.10. Порядок здійснення пошуку відділень та банкоматів Банку в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.10.1. 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.

2.10.2. 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.

2.10.3. Для пошуку потрібного банкомату/терміналу самообслуговування, 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".

2.10.4. Клієнт може обрати відділення, банкомат/термінал самообслуговування та прокласти шлях до нього натиснувши на кнопку «Маршрут».

## **2.11. Порядок дій для оформлення Кредиту «Кредит Готівкою» в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.11.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може оформити «Кредит готівкою» натиснувши кнопку «Кредит» при доступній наявній кредитній пропозиції від Банку, а також Клієнт може ознайомитися з персональною кредитною пропозицією по продукту «Кредит готівкою», що буде доступна у вигляді банера на головному екрані Додатку. Натиснувши на банер з персональною пропозицією Клієнт переходить на екран оформлення «Кредиту готівкою». Клієнт може закрити банер на головному екрані натиснувши на «X» в правому верхньому кутку банера.

2.11.2. Після переходу в меню «Кредити» Клієнту відображаються екрани з можливістю обрання суми Кредиту, строку, на який може бути оформлений Кредит (в рамках доступних для вибору опцій), орієнтуючись на автоматично розрахований щомісячний платіж по Кредиту.

2.11.3. Клієнту відображаються умови Кредиту серед яких: сума, строк, процентна ставка тощо. Після ознайомлення з умовами Кредиту та обрання Клієнтом Платіжної карти, відкритої до Картового рахунку, на який буде здійснено зарахування кредитних коштів.

2.11.4. Клієнт ознайомлюється з Паспортом споживчого кредиту, Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, Заявою-Договором, Умовами надання послуг, Заявою на приєднання до договору добровільного страхування життя (за наявності опції страхування) та натискає кнопку «Підписати».

Натиснувши кнопку «Підписати» Клієнт підтверджує актуальність, достовірність всіх персональних даних Клієнта, зазначених в Заяві-Договорі, підтверджує ознайомлення з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, підтверджує інформацію, що не зареєстрований як фізична-особа – підприємець/не здійснює незалежну професійну діяльність. Якщо такі дані не є актуальними, достовірними на момент підписання Заяви-Договору, Клієнт не має права підписувати Заяву-Договір та має звернутися у відділення Банку з метою оновлення своїх даних.

2.11.5. Клієнт самостійно несе всі ризики, пов'язані із підтвердженням Клієнтом даних, які не є актуальними, достовірними на дату оформлення Заяви-Договору.

2.11.6. Після натискання Клієнтом кнопки «Підписати» Паспорт продукту, Заява-Договір з Додатками та Довідка про систему гарантування вкладів підписується Удосконаленим ЕП Клієнта.

2.11.7. Після приймання Банком рішення про відкриття Поточного рахунку, надання Кредиту та підписання Заяви-Договору зі сторони Банку, в Кредитному кабінеті в меню «Кредити» відображається запис «Кредит готівкою» зі статусом «Активний».

2.11.8. Банк направляє на електронну адресу Клієнта примірник підписаної Клієнтом та Банком Заяви-Договору та Заяви на приєднання до договору добровільного страхування життя (за наявності даної опції) разом із Паспортом споживчого кредиту та Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

Також, Банк направляє на Номер мобільного телефону Клієнта SMS - повідомлення про укладання Заяви-Договору та видачу Кредиту.

2.11.9. Банк має право в будь-який момент, відмовити Клієнту в укладанні (підписанні) Заяви-Договору, відкритті Поточного рахунку, наданні Кредиту та/або запросити Клієнта у відділення Банку у разі необхідності перевірки інформації, наданні документів, а також за наявності інших обставин, про які повідомляє Клієнта шляхом відображення відповідного повідомлення в Додатку або направлення SMS повідомлення на Номер мобільного телефону Клієнта.

## **2.12. Порядок дій щодо зазначення та оновлення адреси електронної пошти в Мобільному додатку «MyRaif»**



2.12.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може зазначити (у разі відсутності) або оновити адресу своєї електронної пошти натиснувши на головному екрані на кнопку «Інше», обравши «Профіль і налаштування» та натиснути «Змінити email».

2.12.2. Після натискання на меню «Змінити email» з'явиться екран, де Клієнт може ввести або оновити адресу своєї електронної пошти.

Після заповнення поля «email» Клієнт має натиснути на кнопку «Зберегти». Після успішного збереження адреси електронної пошти, Клієнт отримує підтвердження про оновлення адреси своєї електронної пошти у верхній частині екрану «Email оновлено».

2.12.3. У разі проблем із сервісом чи поганим з'єднанням з Інтернетом або якщо Клієнт в поле «email» ввів некоректні дані, на екрані буде відображено помилку.

### **2.13. Порядок підтвердження операції оплати товарів/робіт/послуг в мережі Інтернет через Мобільний додаток «MyRaif»**

**2.13.1** Під час здійснення в мережі Інтернет операції оплати товарів/робіт/послуг з використанням Реквізитів Платіжної картки, Клієнт може підтвердити операцію, обравши спосіб підтвердження оплати «Мобільний застосунок MyRaif» або «SMS».

**2.13.2.** Обравши спосіб підтвердження операції «Мобільний застосунок «MyRaif» Клієнт отримує Push - повідомлення з деталями операції. Натиснувши на нього, Клієнт переходить в Додаток та підтверджує операцію. Якщо у Клієнта відсутній/прострочений Удосконалений електронний підпис, в такому випадку Клієнту необхідно створити/оновити Удосконалений електронний підпис (шляхом підписання у Додатку відповідної заяви), після чого Клієнт отримує можливість підтвердити операцію.

**2.13.3.** Якщо Клієнт не отримав Push -повідомлення або Клієнт не надав згоду на отримання Push -повідомлень, Клієнту потрібно буде самостійно зайти в Мобільний додаток «MyRaif» та підтвердити операцію, щоб завершити оплату, або відмінити її.

**2.13.4.** Якщо Клієнт обрав спосіб підтвердження «SMS», Клієнт отримує на вказаний номер телефону одноразовий числовий пароль та підтверджує операцію.

### **2.14. Порядок дій щодо вибору категорій та відображення кешбеку в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.14.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може обрати нові категорії для отримання кешбеку в рамках програми лояльності «ЩЕ» натиснувши іконку «Кешбек» за умови, що Клієнт має відповідні Платіжні картки, що приймають участь в програмі.

2.14.2. Для того щоб обрати категорію для отримання кешбеку, необхідно натиснути на чекбокс навпроти відповідної категорії

2.14.3. Після того як Клієнт обере необхідну кількість категорій, що зазначена на цьому ж екрані, з'являється кнопка «Підтвердити», при натисканні на яку, категорії стають недоступними для зміни.

2.14.4. У разі проблем із сервісом чи поганим з'єднанням з Інтернетом, на екрані буде відображено помилку.

### **2.15. Порядок здійснення переказів (платежів) за реквізитами рахунку IBAN в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.15.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити IBAN переказ/платіж за реквізитами рахунку отримувача в форматі IBAN (на рахунки, відкриті в Банку, в інших банках, казначейські рахунки).

2.15.2. Для здійснення переказу необхідно обрати на головній сторінці розділ «Платіж IBAN» або перейти до розділу «Усі платежі» і вибрати пункт «Платіж IBAN».

2.15.3. Для здійснення переказу Клієнт має ввести наступну інформацію:

- у поле «IBAN отримувача» Клієнт має ввести реквізити рахунку отримувача в форматі IBAN (складається з літер UA та 29 символів),

- у поле «ПІБ або назва отримувача» Клієнт має ввести ПІБ або назву отримувача,

- у поле «ІПН або ЄДРПОУ отримувача» Клієнт має ввести ІПН/РНОКПП або ЄДРПОУ отримувача, в разі відсутності у отримувача ІПН/РНОКПП - натиснути «Отримувач не має ІПН»,

- у поле «Серія та номер паспорта або номер ID-картки» Клієнт має ввести серію та номер паспорта або номер ID-картки отримувача, якщо отримувач нерезидент України, необхідно натиснути перемикач «Отримувач нерезидент»,

- у поле «Адреси реєстрації отримувача» Клієнт має ввести адресу реєстрації (область, населений пункт, назву вулиці, бульвару, проспекту, провулку, будинок, квартиру),

- у поле «Призначення» Клієнт має ввести призначення платежу (для надання отримувачу коштів повної інформації про платіж та документи, на підставі яких здійснюється платіжна операція), призначення платежу обмежується кількістю символів (не більше 420).

Після введення зазначеної інформації, Клієнт має натиснути кнопку «Далі».

Після чого Клієнту необхідно обрати Платіжну картку або Рахунок, з якого буде здійснюватися переказ, ввести суму переказу та натиснути кнопку «Далі».

Клієнт має ознайомитися з платіжною інструкцією на переказ коштів (кнопка «Деталі переказу»), обрати «Сплатити» та натиснути кнопку «Готово».

2.15.4. Деталі операції та квитанцію про операцію Клієнт може переглянути в розділі «Історія транзакцій» на головній сторінці Мобільного додатка «MyRaif».

## **2.16. Порядок відкриття Карткового рахунку з Платіжною карткою «Національний кешбек» та надання Клієнтам можливості вибору Карткових рахунків, які прийматимуть участь в програмі «Національний кешбек»**

2.16.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Існуючий Клієнт, який є резидентом України та має ІПН, може відкриття Картковий рахунку з Платіжною карткою «Національний кешбек» та обрати відкриті в Банку Карткові рахунки, які прийматимуть участь в програмі «Національний кешбек».

2.16.2. Клієнт може розпочати процес вибору Карткових рахунків, які прийматимуть участь в програмі «Національний кешбек» (процес «приєднання Платіжних карток»), перейшовши по отриманому від Банку PUSH-повідомленню, або через Систему «Райффайзен Онлайн» натиснувши на банер. Також Клієнт може через застосунок «Дія» обрати у переліку банків «Райффайзен Банк». Усі зазначені способи направляють Клієнта на екран з умовами програми, де можна отримати детальну інформацію про програму «Національний кешбек». Клієнт натискає кнопку «Підключити кешбек/Під'єднати картки для оплат/Налаштувати картки» і переходить на екран вибору Платіжних карток, які прийматимуть участь у програмі.

2.16.3. Клієнт може приєднати/від'єднати Платіжні картки в Мобільному додатку «MyRaif» перейшов в розділ «Інше», натиснувши на кнопку «Національний кешбек» обравши «Налаштування під'єднаних карток», або в налаштуваннях Платіжної картки, натиснувши «Під'єднати до Національного кешбеку» /Від'єднати від Національного кешбеку» та обрати «Налаштування під'єднаних карток». Якщо Клієнт немає під'єднаної Платіжної картки, він переходить на екран з умовами Програми, де можна отримати детальну інформацію про програму «Національний кешбек» та приєднати Платіжні картки, які прийматимуть участь у програмі.

2.16.4. Якщо Клієнт відкрив Картковий рахунок з Платіжною карткою Національний кешбек» через Мобільний додаток MyRaif, то приєднати Платіжні картки можливо буде з головного екрану Платіжної картки.

2.16.5. На екрані вибору Платіжних карток Клієнт відмічає відповідні Платіжні картки, які прийматимуть участь у програмі «Національний кешбек» та натискає «Підтвердити». На наступному кроці надає згоду на участь у програмі «Національний кешбек» шляхом підписання заяви про участь натиснувши на кнопку «Підписати заяву».

2.16.6. Клієнт на власний розсуд може обрати одну або більше Платіжних карток, якф будуть приймати участь в програмі «Національний кешбек».

2.16.7. Клієнт може змінити кількість приєднаних Платіжних карток до програми «Національний кешбек» перейшовши в розділ «Інше» та натиснувши «Налаштування карток» або в деталях Платіжних карток натиснувши «Під'єднати до Національного кешбеку/Від'єднати від Національного кешбеку», а також шляхом підписання заяви про участь натиснувши на кнопку «Підписати заяву».

2.16.8. Клієнт може від'єднати всі Платіжні картки від участі в програмі «Національний кешбек» з розділі «Інше» натиснувши на кнопку «Національний кешбек» та обравши «Налаштування під'єднаних карток» або в налаштуваннях Платіжної картки натиснути «Від'єднати від національного кешбеку», або шляхом підписання заяви про припинення участі у програмі «Національний кешбек».

2.16.9. Щоб отримувати кешбек від держави, Клієнт має оплачувати товари українського виробництва під'єднаними до програми Платіжними картками. Зарахування отриманого кешбеку відбудеться на рахунок з платіжною карткою «Національний кешбек», яка обрана Клієнтом в мобільному застосунку «Дія» для виплати кешбеку. Клієнт може відкрити лише один рахунок з платіжною карткою «Національний кешбек» для зарахування коштів національного кешбеку.

2.16.10. Якщо Клієнт не має відкритого рахунку з платіжною карткою «Національний кешбек», він може відкрити такий рахунок в Мобільному додатку «MyRaif» в порядку та на умовах, визначених пунктом 2.1. цієї інструкції.

## **2.17. Порядок здійснення операцій оплати комунальних послуг в Мобільному додатку «MyRaif»**

2.17.1. У Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може сплатити за комунальні послуги, перейшовши з головного екрану Додатку в «Усі платежі» та натиснувши кнопку «Оплатити комунальні послуги».

2.17.2. Клієнт може додати адресу будинку для оплати комунальних послуг, ввівши обов'язкові поля: область, населений пункт, вулицю та номер будинку, а також натиснувши «Додати».

Всі поля доступні у вигляді випадаючого списку. У разі, якщо адресу не знайдено, Клієнту буде відображено відповідне повідомлення.

Якщо Клієнт раніше зберігав адресу, він зможе вибрати її з переліку доданих адрес.

Після додавання адреси, Клієнту буде відображено перелік компаній, що відносяться до цієї адреси. Клієнт зможе переглянути деталі компанії, натиснувши на неї, обрати компанії для оплати, змінювати суму оплати, внести показники лічильника та видалити компанію. Клієнт може додавати та видаляти адреси.

2.17.3. Клієнт може додати компанію-отримувача коштів, натиснувши на кнопку «Додати компанію», ввівши назву компанії в пошук, додавши особовий рахунок та натиснувши кнопку «Додати».

2.17.4. Для здійснення операції, Клієнт обирає Платіжну картку для здійснення оплати, ознайомлюється з платіжною інструкцією (натиснувши кнопку «Деталі платежу»), та натискає кнопку «Оплатити». У разі успішної операції або відмови від операції Клієнт отримає Push-повідомлення.