

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:

Автентифікація - процедура, що дає змогу Банку установити та підтвердити особу Клієнта при здійсненні Реєстрації в Мобільному додатку/входу до Мобільного додатку.

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 Клієнту потрібно обрати один зі способів Автентифікації (підтвердження особи):

- ввести деталі активної Платіжної картки, або

- зробити селфі із наданням Мобільному Додатку «MyRaif» доступу до камери.

1.3.3. Після успішного проходження процедури Автентифікації (підтвердження особи) одним із обраних способів (підпункт 1.3.2. пункту 1.1. Інструкції), 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 Карткового рахунку

2.2.1. З метою відкриття Карткового рахунку, Клієнту необхідно на екрані обрати в меню з варіантами дій: «Відкрити віртуальну картку» або «Активувати картку від Райфу».

Для відкриття Віртуальної Платіжної картки (відкриття нового Карткового рахунку), Клієнт має обрати тип Платіжної картки із запропонованих: Visa Райфкартка, Visa Fishka, Картка АТБ від Райфу, Prestige Преміум.

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

2.2.2. В меню вибору типу Платіжної картки 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 Карткового рахунку Клієнт має завантажити документи, необхідні для здійснення Банком належної перевірки Клієнта одним з двох можливих способів: з Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія) або шляхом надання паспорту старого зразку (у формі книжечки) з проходженням процедури відеоверифікації.

2.2.3.1. Передати Банку документи та відомості, необхідні для здійснення належної перевірки Клієнта, Клієнти, що 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) можуть таким чином:

(а) 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 «Завантажити копії документів через Дію».

(б) 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 продовжує процес відкриття Карткового рахунку. У разі відмови Клієнта від надання відповідей на питання або у випадку надання Клієнтом незадовільних відповідей, відкриття Карткового рахунку буде перервано та Клієнту буде запропоновано звернутися до відділення Банку.

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

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

2.2.3.2. Клієнт з паспортом старого зразку (у формі книжечки) для відкриття Карткового рахунку має здійснити наступні дії:

(а) 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 або водійського посвідчення);

(б) Клієнт має заповнити анкету, надавши відповіді на запитання анкети. У разі успішного заповнення Клієнтом відповідей на поставлені питання, Клієнт переходить до етапу відеоверифікації. У разі відмови Клієнта від надання відповідей на питання або у випадку надання Клієнтом незадовільних відповідей, відкриття Карткового рахунку буде перервано та Клієнту буде запропоновано звернутися до відділення Банку.

(в) Клієнт надає згоду на доступ до камери та мікрофону та очікує з'єднання з оператором.

(г) 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 власноручного підпису (графічного підпису) в Мобільному застосунку натиснувши кнопку "Підписати". Після успішного підписання документів Клієнтом та Банком, випуску Банком Платіжної картки до відкритого Карткового рахунку, 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 Банку.

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 «карткакартка» 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, якій 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 Pushповідомлення.
- 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 (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 Додатку та повторному вході в Додаток. Додатково при виникненні питання у Клієнта по здійсненні 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. 2.9.4. 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 :

Преміумобслуговування, 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 «Кредиту» при доступній наявній кредитній пропозиції від Банку.

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 Карткового 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 ЗаявиДоговору, 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 підтвердження операції оплати товарів/робіт/послуг в мережі Інтернет через Мобільний додаток «MyRaif»

2.12.1 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».

2.12.2. 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 отримає можливість підтвердити операцію.

2.12.3. 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.

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

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

2.13.1. 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».

2.13.2. 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».

2.13.3. 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.

2.14. 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».

2.15.5. Для повторення здійсненого Клієнтом IBAN переказу/платежу, Клієнт може додати IBAN переказ/платіж до обраних (в розділі «IBAN»). Додати IBAN переказ/платіж до обраних Клієнт може з полів «деталі транзакції», «останні платежі», а також безпосередньо після здійснення Клієнтом будь-якого IBAN переказу/платежу. Додатково Клієнт може присвоїти назву своїм обраним IBAN переказам/платежам для більш зручного повторення переказу/платежу.

2.16. Порядок відкриття Карткового рахунку з Платіжною картою «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 відкрити Картковий рахунок з Платіжною картою «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 картою 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 картою "Національний кешбек", яка обрана Клієнтом в мобільному застосунку «Дія» для виплати кешбеку. Клієнт може відкрити лише один рахунок з платіжною картою «Національний кешбек» для зарахування коштів національного кешбеку.

2.16.10. Якщо Клієнт не має відкритого рахунку з платіжною картою "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 додавання Платіжних карток до електронних гаманців Google Pay/Apple Pay у Мобільному додатку «MyRaif»

2.17.1. У Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може додати Платіжну картку до електронного гаманця Google Pay або Apple Pay перейшовши на екран деталей Платіжної картки та натиснувши «Додати до гаманця Apple» або «Додати до Gray».

2.17.2. Якщо Платіжна картка вже додана до електронного гаманця Google Pay або Apple Pay, кнопка «Додати до гаманця» не відображається, а в пункті меню «Налаштування Google/Apple Pay» відображається статус «Картку додано».

2.18 Порядок дій щодо Блокування, розблокування та перевипуску Платіжних карток в Мобільному додатку «MyRaif»

2.18.1 В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може здійснити Блокування, розблокування Платіжних карток та ініціювати випуск Платіжних карток на новий строк (перевипуск).

2.18.2 Для того щоб заблокувати Платіжну картку, на головній сторінці Мобільного додатку необхідно перейти в розділ «Деталі картки» натиснувши на іконку Платіжної картки, яку необхідно заблокувати, далі натиснути кнопку «Заблокувати картку». Після чого на екрані «Блокування картки» необхідно підтвердити Блокування Платіжної картки, натиснувши кнопку «Заблокувати».

2.18.3 Для того щоб розблокувати заблоковану Клієнтом через Мобільний додаток Платіжну картку, на головній сторінці Мобільного додатку необхідно перейти в розділ «Деталі картки», натиснувши на іконку Платіжної картки, яку необхідно розблокувати та натиснути кнопку «Розблокувати». Після чого на екрані «Розблокування картки» необхідно підтвердити розблокування Платіжної картки, натиснувши кнопку «Розблокувати».

2.18.4 Для ініціювання випуску Платіжної картки на новий строк (перевипуску Платіжної картки), Клієнту в розділі «Деталі картки» або на екрані розблокування картки необхідно натиснути кнопку «Перевипустити». Далі на екрані «Перевипуск картки» необхідно натиснути кнопку «Звернутися в підтримку». В розділі «Підтримка MyRaif»

Клієнт може обрати зручний спосіб зв'язку з підтримкою для перевипуску Платіжної картки (написати в чат, зателефонувати до Інформаційного центру Банку на номер телефону як в Україні так і із-за кордону).

2.19 Порядок формування Клієнтом Виписок та довідок про рух коштів по Картковому рахунку в Мобільному додатку «MyRaif»

2.19.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може сформувати Виписку про рух коштів по Картковому рахунку, а також довідки про зарахування коштів на Картковий рахунок та про списання коштів з Карткового рахунку.

2.19.2. З метою формування Виписки про рух коштів по Картковому рахунку/довідки про списання або зарахування коштів по Картковому рахунку, в Мобільному додатку «MyRaif» Клієнту необхідно натиснути на піктограму Платіжної картки, випущеної до Карткового рахунку, Виписку або довідку за яким бажає отримати Клієнт.

В деталях під піктограмою Платіжної картки Клієнт натискає «Виписка за рахунком», після чого з'явиться меню з параметрами для формування Виписки або довідки.

Клієнт може обрати наступні параметри для формування Виписки/довідки: період (останній місяць, останні 90 днів, останній рік, довільний період), мова (українська, англійська), формат (PDF, XLS, CSV), тип операції (всі, надходження на Картковий рахунок (зарахування коштів на Картковий рахунок), витрати з Карткового рахунку (списання коштів з Карткового рахунку)), а також включити у Виписку/довідку про списання коштів інформацію щодо нарахування кешбеку.

Якщо Клієнт обирає отримати інформацію про зарахування коштів на Картковий рахунок, формується довідка про зарахування коштів на Картковий рахунок.

Якщо Клієнт обирає отримати інформацію про списання коштів з Карткового рахунку, формується довідка про списання коштів з Карткового рахунку.

Якщо клієнт обирає отримати інформацію про всі витрати, формується виписка про рух коштів.

Після вибору параметрів, Клієнт натискає кнопку «Створити виписку». 2.19.3. Клієнт може ознайомитися з сформованою Випискою/довідкою в Мобільному додатку «MyRaif», а також переслати її шляхом натискання кнопки «Поділитися».

2.20 Порядок дій щодо встановлення Клієнтом Лімітів на здійснення видаткових операцій з використанням Платіжних карток в Мобільному додатку «MyRaif»

2.20.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може переглядати та встановлювати Ліміти на здійснення видаткових операцій з використанням Платіжних карток (далі – Ліміти), якщо Платіжна картка є активною (не заблокованою) та дані Клієнта оновлені. Якщо дані Клієнта не оновлені, Клієнту доступний лише перегляд інформації про Ліміти.

2.20.2. Для того щоб встановити Ліміти, на головній сторінці Мобільного додатку «MyRaif» Клієнту необхідно перейти в розділ «Деталі картки», натиснувши на іконку активної Платіжної картки, для якої потрібно встановити Ліміти. Після чого в меню "Дії з картою" Клієнту необхідно зайти в розділ «Налаштувати ліміти».

2.20.3. На екрані «Ліміти» (в розділі «Налаштувати ліміти») Клієнт може одночасно встановити Ліміт на зняття готівки з використанням Платіжної картки та Ліміт на здійснення видаткових операцій з Карткового рахунку з використанням Платіжної картки або її Реквізитів, включаючи покупки в торгових точках, інтернет-операції та перекази.

Після встановлення бажаних Лімітів, Клієнту необхідно підтвердити зміни, натиснувши кнопку «Встановити ліміти».

2.20.4. Всі Ліміти налаштовуються на період 1 день. На наступний за днем встановлення Клієнтом Лімітів день, лічильники (розмір) Лімітів оновлюються за замовчуванням до значень, які було встановлено раніше.

Якщо Клієнт протягом одного календарного дня оновлює (змінює встановлені раніше) Ліміти, після натискання кнопки «Встановити ліміти», лічильники (розмір) Лімітів оновляться до останніх збережених Клієнтом Лімітів.

Увага! Незалежно від встановлених Клієнтом через Мобільний додаток «MyRaif» Лімітів, Клієнт зможе отримати в банкоматах або касах Банку готівку лише в межах граничних лімітів з отримання готівки, встановлених НБУ.

2.21. Порядок дій для реструктуризації Кредиту «Кредит Готівкою» в Мобільному додатку «MyRaif»

2.21.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може ініціювати реструктуризацію Кредиту «Кредит готівкою» (далі – Кредит) за умови, що Банк має відповідну пропозицію для Клієнта. Реструктуризація Кредиту передбачає зміну умов Кредиту з метою полегшення Клієнту умов для погашення заборгованості за Кредитом.

Для ініціювання реструктуризації Кредиту, Клієнт має зайти в розділ «Кредити» Мобільного додатку, обрати «Кредит готівкою», після чого перейти в «Деталі кредиту» та натиснути кнопку «Реструктурувати кредит»,

2.21.2. Після натискання на кнопку «Реструктурувати кредит» Клієнт ознайомлюється з доступними Клієнту умовами (способами) реструктуризації Кредиту для обрання найоптимальнішого способу реструктуризації (зміни умов Кредиту).

На цьому етапі Клієнту надається можливість обрати розмір мінімального щомісячного платежу на період дії кредитних канікул, продовжити строк Кредиту. Кредитні канікули по замовчуванню встановлюються на строк 3 (три) місяці. Продовження строку Кредиту (лонгація), термін лонгації та мінімальний щомісячний платіж на період кредитних канікул є змінними параметрами та визначаються індивідуально по кожному окремому Кредиту.

2.21.3. Після того, як Клієнт обрав із запропонованих умов реструктуризації ті, які йому найбільше підходять, Клієнту відображається інформація про суму Кредиту на момент реструктуризації, дату закінчення кредитних канікул, розмір щомісячного платіжу на період кредитних канікул, новий строк Кредиту, а також інформація про суму Кредиту та розмір щомісячного платежу після закінчення кредитних канікул.

2.21.4. Клієнт ознайомлюється з текстом Додаткової угоди про проведення реструктуризації до Заяви-Договору про відкриття Поточного рахунку та надання Кредиту «Кредит готівкою»/до Кредитного договору (далі – Додаткова угода) та Графіком погашення Кредиту та інших платежів за Кредитом. Також Клієнт має вказати адресу електронної пошти, на яку Банк направить примірник укладеної Банком та Клієнтом Додаткової угоди.

Після ознайомлення з текстом Додаткової угоди, відбувається її підписання з боку Клієнта і з боку Банку. Підписання Клієнтом Додаткової угоди відбувається Удосконаленням електронним підписом Клієнта. Зі сторони Банку Додаткова угода підписується уповноваженою особою шляхом додавання її Кваліфікованого електронного підпису та Позначки часу.

Банк направляє на електронну адресу Клієнта примірник укладеної Додаткової угоди.

2.21.5. Після успішного підписання Додаткової угоди Клієнтом зміна умов Кредиту відбувається протягом 5 (п'яти) хвилин та в меню «Кредити» Мобільного додатку Клієнт може отримати оновлену інформацію про діючий Кредит.

2.22. Порядок дій щодо проходження Клієнтом віддаленої (дистанційної) ідентифікації через Систему Bank ID в Мобільному додатку «MyRaif»

2.22.1. Якщо Клієнт бажає пройти віддалену (дистанційну) ідентифікацію через Систему Bank ID, Клієнт може обрати Банк в якості банка – ідентифікатора, який здійснить передачу даних Клієнта особі – надавачу послуг Клієнту.

2.22.2. Якщо Клієнт обирає Банк для проходження віддаленої (дистанційної) ідентифікації через Систему Bank ID, Клієнт перенаправляється на стартову сторінку Мобільного додатку «MyRaif», на який Клієнту потрібно буде ввести логін та пароль для входу в Мобільний додаток.

Якщо Клієнт не користується послугами Банку (не має в Банку відкритих рахунків та вкладів), Клієнту потрібно спочатку відкрити в Банку Картковий рахунок (у тому числі через Мобільний додаток) та повторити процедуру віддаленої (дистанційної) ідентифікації через Систему Bank ID в Мобільному додатку.

2.22.3. Після успішного входу в Мобільний додаток Клієнту відображається перелік його ідентифікаційних даних, які Банк передаватиме особі – надавачу послуг Клієнту.

Якщо Клієнту необхідно актуалізувати (оновити) свої дані, Клієнт має перейти за посиланням, натиснувши на кнопку «Оновити дані анкети» для проходження повторної ідентифікації. Ідентифікація (оновлення даних) може бути здійснена безпосередньо в Мобільному додатку.

Якщо Клієнту необхідно актуалізувати дані, які він не може оновити через Мобільний додаток, Клієнту буде відображено повідомлення про необхідність звернення до відділення Банку.

Після актуалізації даних, Клієнт має повторити процедуру віддаленої (дистанційної) ідентифікації через Систему Bank ID в Мобільному додатку.

2.22.4. Після ознайомлення Клієнта з переліком даних, які Банк передаватиме, Клієнт має надати Банку згоду на передачу цих даних шляхом натискання кнопки «Підтвердити».

Якщо Клієнт не погодиться із передачею даних, він буде автоматично перенаправлений на головний екран Мобільного додатку та Банк не передаватиме даних Клієнта.

2.23. Порядок дій щодо зміни Фінансового номеру в Мобільному додатку «MyRaif»

2.23.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт може змінити свій Фінансовий номер.

2.23.2. Для зміни Фінансового номеру, Клієнт має на головній сторінці Мобільного додатку перейти в розділ «Профіль і налаштування» та натиснути на меню «Змінити номер».

Перейти в розділ «Профіль і налаштування» Клієнт може двома шляхами:

- на головній сторінці Мобільного додатку натиснути на розділ «Інше» - «Профіль і налаштування» або
- на головній сторінці Мобільного додатку натиснути на іконку з власними ініціалами «ПІБ».

2.23.3. Після натискання на меню «Змінити номер», Клієнту відображається екран із способом зміни Фінансового номеру через SMS.

Клієнт також може натиснути на посилання «Фінансовий номер телефону», та ознайомитись з інформацією «Що таке фінансовий номер і навіщо він треба».

2.23.4. На екрані "Змінити номер" Клієнт натискає на поле «SMS-підтвердження». Після чого Банк направляє на поточний Фінансовий номер Клієнта SMS/ Viber – повідомлення з одноразовим паролем.

Далі здійснюється перехід на екран "Підтвердження", де автоматично підставляється одноразовий пароль, який надіслав Банк.

2.23.5. Клієнт переходить на екран "Введіть новий номер", де Клієнт вводить новий Фінансовий номер (має бути українського мобільного оператора) та натискає кнопку «Продовжити». Після чого Банк направляє на новий Фінансовий номер Клієнта SMS/Viber – повідомлення з одноразовим паролем.

Після чого здійснюється перехід на екран "Підтвердження", де автоматично підставляється одноразовий пароль, який надіслав Банк.

2.23.6. Клієнт переходить на екран "Змінити номер" Клієнту відображається повідомлення, що Фінансовий номер змінено.

2.23.7. Після успішної зміни Фінансового номеру, Клієнт отримує SMS повідомлення на старий Фінансовий номер, що номер відключено в якості фінансового, та на новий номер, що цей номер підключений в якості Фінансового номеру.

2.23.8. У разі, якщо виникають проблеми на якомусь із кроків зміни Фінансового номеру, на кожному з екранів Клієнт може натиснути в правому верхньому куті на іконку «навушники» та звернутися до служби підтримки Банку.

2.24. Порядок відкриття депозитів в Мобільному додатку «MyRaif»

2.24.1. В Мобільному додатку «MyRaif» Клієнт у віці старше 18 років, може відкрити наступні депозити:

- «Класичний строковий» строком на 3, 6 або 12 місяців у гривнях, доларах США, Євро. та
- «Зростаючий» – безстроковий депозит у гривнях.

2.24.2. Для відкриття депозиту Клієнт має обрати розділ «Депозити» у головному меню Додатку, після чого з'явиться можливість обрати вид депозиту («Класичний строковий» або «Зростаючий»). Клієнт обирає валюту та строк депозиту та натискає кнопку «Продовжити».

2.24.3. Клієнт зазначає суму депозиту у відповідній валюті та одразу зможе побачити орієнтовану суму доходу по депозиту.

Мінімальна сума гривневого депозиту «Класичний строковий» становить 2 000, 00 (дві тисячі гривень).

Мінімальна сума валютного депозиту «Класичний строковий» становить 500 доларів США/євро.

Мінімальна сума депозиту «Зростаючий» відсутня.

2.24.3. Клієнт обирає Платіжну картку чи Рахунок для поповнення депозиту та для виплати в подальшому повної суми депозиту та процентів на депозит. Також Клієнт вводить адресу своєї електронної пошти для отримання підписаних документів.

2.24.4. Клієнт ознайомлюється з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, текстом Заяви про Вклад, надає Банку інформацію чи займається Клієнт підприємницькою або незалежною професійною діяльністю та натискає кнопку «Відкрити депозит».

2.24.5. Після відкриття Банком депозитного рахунку, Клієнт отримує Push -повідомлення про відкриття депозиту та про списання коштів з обраного Клієнтом рахунку для поповнення депозиту. Примірники підписаних Клієнтом документів Банк направляє на зазначену Клієнтом електронну адресу.