

ДОПОВНЕННЯ до ПРАВИЛ НАДАННЯ
КОМПЛЕКСНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ФІЗИЧНИМ
ОСОБАМ У АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КРЕДОБАНК»

та до

ПРАВИЛ НАДАННЯ КОМПЛЕКСНИХ БАНКІВСЬКИХ
ПОСЛУГ ЮРИДИЧНИМ ОСОБАМ ТА ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ–
ПІДПРИЄМЦЯМ У АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ
«КРЕДОБАНК»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління АТ «КРЕДОБАНК»

№ 762 від «28» липня 2025 року

Вводиться в дію «01» серпня 2025 року

Нова редакція!

ПОСІБНИК КОРИСТУВАЧА СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БАНКІНГУ «КРЕДОБАНК»

Цей Посібник Користувача Системи онлайн-банкінгу «Кредобанк» (надалі – Посібник) є невід’ємною частиною Правил надання комплексних банківських послуг фізичним особам у Акціонерному Товаристві «Кредобанк» (надалі – Правила ФО) та Правил надання комплексних банківських послуг юридичним особам та фізичним особам–підприємцям у Акціонерному Товаристві «Кредобанк» (надалі – Правила ЮО та ФОП) та визначає умови та порядок реєстрації в Системі онлайн-банкінгу «Кредобанк», а також функціональні можливості Системи онлайн-банкінгу «Кредобанк».

Цей Посібник не поширюється на Клієнтів - юридичних осіб.

1. Загальні положення

1.1. Терміни, що використовуються у цьому Посібнику, вживаються у таких значеннях:

Авторизаційні операції – операції Користувача, пов’язані із Автентифікацією в Системі, зміни Паролю до Системи, внесення Користувачем даних до Системи, тощо.

Білер – юридична особа або фізична особа-підприємець, що виставила Користувачу Системи рахунок за товари або послуги, надані такою юридичною особою або фізичною особою підприємцем.

Віджет – окремий блок (елемент взаємодії у вигляді геометричної фігури або смуги прогорткування) на головній сторінці Системи для швидкого отримання інформації за продуктами Банку та операціями за банківськими продуктами;

Мобільний застосунок Системи - клієнтський інтерфейс, який завантажується на Мобільний пристрій Клієнта (Користувача) та надає змогу використовувати Систему.

Сервісні операції – операції в Системі, що не пов’язані із здійсненням платежів і передбачають отримання Користувачем інформації з Системи та/або зміну умов здійснення платіжних операцій та/або умов обслуговування Банком Рахунку/Рахунків Користувача (в тому числі з використанням

БПК). Сервісними операціями є також будь-які інші операції, що не належать до платіжних операцій та Авторизаційних операцій.

Шаблон – це збережені у Системі параметри виконання платіжної операції / платіжних операцій, які дозволяють Користувачу швидко повторити відповідну операцію без повторного введення реквізитів. Шаблон може містити інформацію про отримувача, суму, призначення платежу, рахунок списання тощо.

Усі інші терміни в Посібнику вживаються в значенні, визначеному в Правилах ФО (для Користувачів – фізичних осіб) або Правилах ЮО та ФОП (для Користувачів – фізичних осіб підприємців), а також законодавством України та правилами української мови.

1.2. Вимоги щодо належного доступу до Системи.

1.2.1. Доступ до Системи передбачає інсталяцію Мобільного застосунку Системи.

1.2.2. Банк гарантує роботу Системи на Мобільному пристрої, що може інсталювати Мобільний застосунок Системи та працює на таких операційних системах:

- Android OS версії не нижче, ніж 8.0 (надалі – Android);
- iOS версії не нижче, ніж 10.0 (надалі - iOS);

1.2.3. ПІН-код до Системи: - повинен складатися не менш ніж з 6 (шести) цифр;

- не повинен складатися із повністю послідовних чисел (приклад: 123456, 654321), повторюваних чисел (приклад: 111111, 333333) та комбінації чисел, яка містить день народження клієнта (приклад: 270683, 110607).

Під час зміни ПІН-коду до Системи не можна використовувати попередній ПІН-код до Системи в якості нового.

1.2.4. Посилений Пароль до Системи повинен:

- містити мінімум одну велику та одну малу літеру латиниці;
- містити хоча б одну арабську цифру;
- містити хоча б один спеціальний символ: ! @ " # № \$ % ; : ^ & ? * () _ + = , | ' < > ;
- складатися не менш ніж з 8 (восьми) символів.

Під час зміни Посиленого Паролю до Системи не можна використовувати попередній Посилений Пароль до Системи в якості нового.

У разі використання Користувачем Посилений Пароль до Системи, що не відповідає вимогам цього пункту Посібника (п.1.2.4.) або з міркувань безпеки Системи, Банк має право вимагати від Користувача змінити Посилений Пароль до Системи на той, що відповідає вказаним вимогам. У разі бездіяльності Користувача щодо зміни Посиленого Паролю до Системи, Банк має право заблокувати доступ до Системи такому Користувачу до моменту зміни Користувачем Посиленого Паролю до Системи на такий, що відповідає вимогам цього пункту Посібника (п.1.2.4.).

Про необхідність зміни Посиленого Паролю до Системи Банк повідомляє Користувача засобами Системи або в будь-який із наступних способів:

- на сайті Банку;
- направлення Банком Клієнту на адресу електронної пошти (e-mail) Клієнта, яка відома Банку;
- направляється/надається Банком у письмовій формі поштою або особисто Клієнту під час його візиту у відділення Банку.

1.2.5. Доступ до Системи (реєстрація, вхід, вихід, вибір функцій, ініціювання платіжних операцій тощо) здійснюється шляхом вибору Користувачем відповідних параметрів, що відображені у електронній

формі через інтерфейс Системи та інтерфейс Мобільного пристрою Клієнта (Користувача), через який здійснюється доступ Користувача до Системи, а також від виду та версії операційної системи, на якій працює вказаний пристрій Користувача.

1.2.6. Шляхом використання Системи Клієнт підтверджує, що володіє достатнім обсягом знань для користування Системою, тобто вміє користуватися Мобільним застосунком Системи та відповідними операційними системами, що вказані у п.п. 1.2.1., 1.2.2. цього Посібника.

1.2.7. Банк не несе відповідальності за:

- збоїв в роботі Системи спричинені технічними проблемами на стороні Користувача (пристрій, операційна система, інтернет-з'єднання тощо);
- помилкові або несанкціоновані дії Користувача, зокрема через недостатній рівень знань або порушення правил користування Системою;
- непрацездатність Системи або окремих її функцій, що виникли внаслідок використання застарілих або неофіційних версій програмного забезпечення;
- будь-який негативний вплив на Систему (тому числі втрату доступу до Системи) спричинений шкідливим програмним забезпеченням.

1.2.8. Під час опису дій, які необхідно вчинити Користувачу, в цьому Посібнику Сторони розуміють дії у інтерфейсі Системи (мобільного застосунку Системи).

1.2.9. Додаткові вказівки щодо використання Користувачем функціональних можливостей Системи можуть надаватися самою Системою (шляхом відображення відповідної інформації на екрані Мобільного пристрою Користувача).

1.2.10. Вхід у Систему не може бути здійснений Користувачем, якщо Фінансовий номер телефону Користувача (Клієнта) є заблокованим. Процедура реєстрації, верифікації, зміни, блокування та розблокування Фінансового номеру телефону описані у Правилах ФО та/або Правилах ЮО та ФОП.

1.3. Вимоги щодо роботи з Кваліфікованими ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів (виключно фізичних осіб – підприємців).

1.3.1. Система дозволяє відповідному Користувачу використовувати Кваліфіковані ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом будь-якого акредитованого центру сертифікації ключів. При цьому Користувач має право використовувати УЕП з кваліфікованим сертифікатом виключно у випадках, якщо таке право встановлене Законодавством;

1.3.2. Відповідний Користувач повинен самостійно підтримувати чинність Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом та, у разі необхідності, відновлювати/блокувати Кваліфікований ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом.

1.4. Під час використання Системи Користувач повинен дотримуватись наступних правил інформаційної безпеки (додатково до вимог, що містяться у Правилах ФО та/або Правилах ЮО та ФОП):

- використовувати тільки ліцензоване програмне забезпечення; своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи і додатків на своєму Мобільному пристрої що використовується для підключення Користувача до Системи;
- використовувати засоби антивірусного захисту та регулярно оновлювати їх, використовувати ліцензоване антишпигунське програмне забезпечення, а також між мережеві екрани (файрволи);
- забезпечити надійне збереження носія інформації з Кваліфікованим ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом. Зберігати носій інформації з Кваліфікованим ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом в умовах, що забезпечують його захист від несанкціонованого доступу неуповноважених третіх осіб, а також забезпечити доступність носія інформації з Кваліфікованим ЕП / УЕП з кваліфікованим

сертифікатом тільки під час роботи з Системою. Носій інформації з Кваліфікованим ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом має бути доступний тільки Клієнту;

- забезпечити збереження Одноразового коду надіслано Системою таким чином, щоб виключити його використання сторонніми особами;
- не зберігати Кваліфікований ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом та пароль в одному місці;
- не зберігати Кваліфікований ЕП на вбудованому носію пристрою, а зберігати виключно на переносних носіях інформації (USB-flash накопичувач, тощо);
- не розголошувати конфіденційні відомості про Кваліфікований ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом (ПІН-код до Системи, Посилений Пароль до Системи тощо) третім (неуповноваженим) особам;
- забезпечувати регулярну зміну ПІН-коду до Системи або Посиленого Паролю до Системи;
- забезпечити розблокування екрану мобільного телефону за допомогою паролю/FaceID/ TouchID;
- для завантаження та встановлення на Мобільний пристрій Мобільний застосунок Системи використовувати лише офіційні магазини додатків (App Store - якщо відповідний пристрій працює на базі операційної системи iOS та Play Market, якщо пристрій працює на базі операційної системи Android);
- у разі виявлення незвичної поведінки Системи чи будь яких змін в її інтерфейсі – звернутися в Контакт-центр для з'ясування, чи не пов'язані такі зміни з оновленням програмного забезпечення Системи або впливом шкідливим програмним забезпеченням;
- у разі виникнення підозри про здійснення несанкціонованих платіжних операцій в Системі, підозри про несанкціонований відділений доступ та управління Робочим місцем, підозри про компрометацію Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, ПІН-коду до Системи, Посиленого Пароля до Системи тощо, негайно повідомити про це Банк шляхом звернення в Контакт центр.

1.5. Користувачу, який встановив мобільний застосунок Системи на мобільному пристрої, для запобігання несанкціонованого доступу до інформації щодо рахунків та платіжних операцій, рекомендовано дотримуватися наступних правил:

- встановити надійний ПІН-код на sim-картку;
- встановити надійний Посилений пароль для розблокування Мобільного пристрою або використовувати для розблокування Мобільного пристрою біометричну автентифікацію (FaceID / TouchID);
- обмеження виведення тексту сповіщень на заблокованому екрані;
- прив'язати мобільний номер телефону до паспорта особи;
- відключити можливість перевипуску sim-карти;
- не використовувати пристрої, на яких встановлені root-права (Android)/jailbreak (IOS).

У разі недотримання Користувачем зазначених рекомендацій Банк не несе відповідальності за втрати (збитки), які можуть бути заподіяні Користувачу у разі втрати ним Мобільного пристрою із сім-картою.

2. Функціональні можливості Системи:

2.1. Перегляд переліку та детальної інформації щодо послуги/послуг, яка надається/які надаються Клієнту (Користувачу).

2.2. Ініціювання платіжних операцій:

- між власними Рахунками Користувача (в тому числі з використанням БПК);

- на Рахунки у межах Банку;
- за реквізитами Рахунку;
- за реквізитами БПК іншого банку;
- поповнення Рахунку з використанням БПК іншого банку (якщо така платіжна операція не обмежений Законодавством/Правилами ФО або Правилами ЮО та ФОП);
- за допомогою БПК будь-якого банку за реквізитами БПК будь-якого банку;
- інші види та способи переказу коштів дозволених Законодавством/Правилами ФО або Правилами ЮО та ФОП.

2.3. Вибір / відкриття / пролонгація / закриття Вкладів (депозитів).

2.4. Керування послугами, які надаються Клієнту Банком:

- зміна найменування для послуги, за яким послуга відображається в Системі;
- зміна лімітів за БПК;
- управління лімітами на перекази;
- активація/блокування/розблокування БПК;
- отримання нового ПІН-коду до БПК;
- налаштування сповіщень про усі операції по БПК;
- активація/деактивація функції продовження строку (пролонгація) банківського вкладу (депозиту).

2.5. Перегляд історії виконаних в Системі операцій.

2.6. Формування електронних виписок/довідок за окремими послугами Банку з можливістю їх відправлення на вказаний Користувачем e-mail.

2.7. Платіжні операції з шаблонами Платіжних операцій: створення / редагування / виконання.

2.8. Встановлення/зміна/відновлення ПІН-коду до Системи. Встановлення/зміна/відновлення Посиленого Паролю до Системи.

2.9. Керування профілем Користувача (персональними даними Користувача).

2.10. Отримання інформації від Банку: перегляд контактної інформації Банку, перегляд курсів валют, розташування відділень Банку, банкоматів, терміналів самообслуговування з використанням сервісів геолокації.

2.11. Обмін повідомленнями з Банком: створення, відправлення, перегляд, отримання.

2.12. Обмін валют (для Користувачів – фізичних осіб) / Заявки на продаж/конвертацію валюти (для Користувачів - фізичних осіб підприємців). Функціональні можливості Системи можуть відрізнятися залежно від виду Користувача Системи: фізичної особи або фізичної особи-підприємця.

2.13. Відкриття Цифрової БПК здійснюється лише у мобільному застосунку Системи. Випуск Цифрової БПК здійснюється лише до Поточних рахунків фізичних осіб. Умови випуску та використання Цифрової БПК регулюються Правилами надання комплексних банківських послуг фізичним особам у АТ «КРЕДОБАНК».

2.14. Дистанційне укладення Заяви-Договору та визначених Банком Додатків до Заяви-Договору в електронній формі із застосуванням КЕП (Дія.Підпис) або Цифрового власноручного підпису (ЦВП).

3. Початок роботи в Системі

3.1. Реєстрація в Системі.

3.1.1. Реєстрація Клієнта (як Користувача) в Системі здійснюється після завантаження та інсталяції мобільного застосунку Системи на Мобільний пристрій Клієнта.

3.1.2. Реєстрація в Системі здійснюється Клієнтом (в якості Користувача) самостійно, для здійснення Клієнтові необхідно дотримуватись вказівок Системи та вимог цього Посібника.

3.1.3. Необхідними умовами для Реєстрації в Системі є наявність:

- відкритого у Банку Поточного рахунку Клієнта;
- актуального номеру мобільного телефону (Фінансового номеру телефону) Клієнта;
- актуальні персональні дані Клієнта.

3.1.4. Виконати Реєстрацію в Системі в якості Користувача Клієнт може за допомогою раніше встановленого на Мобільний пристрій актуальної версії мобільного застосунку Системи (iOS або Android), - шляхом вибору відповідної опції «Реєстрація» на сторінці входу до Системи..

3.1.5. Для здійснення Реєстрації в Системі необхідно:

- ввести актуальний Фінансовий номер телефону, зареєстрований у Банку. На цей номер телефону буде надіслано код підтвердження, який потрібно ввести у відповідне поле на екрані. (у випадку відсутності зареєстрованого у Банку Фінансового номеру телефону/ втрати Фінансового номеру телефону, Клієнту необхідно звернутися до Банку для реєстрації/ актуалізації такого номеру телефону).
- підтвердити особу одним із способів, які запропонує система: за допомогою Дія.Підпису, за допомогою самостійного фотографування Користувача за допомогою фронтальної камери Мобільного пристрою або іншим способом (введення реквізитів діючої БПК: останні шість цифр номеру БПК, термін дії та cvv-коду).

3.1.6. Після верифікації Клієнта та перевірки коректності введених даних, Система запропонує самостійно встановити ПІН-код до Системи (шість цифр), за допомогою якого в подальшому Користувач буде ідентифікований в Системі, а також запропонує використовувати біометричну автентифікацію для входу.

3.1.7. Після того, як Клієнт встановить ПІН-код, Система запропонує додати БПК Клієнта до гаманця згідно з його операційної системи (ApplePay, GooglePay тощо).

3.1.8. Встановлений Користувачем ПІН-код або Посилений Пароль не перевіряються на унікальність.

3.1.9. Після перевірки коректності введених даних, Реєстрація в Системі вважається завершеною і Клієнт набуває статусу Користувача Системи.

3.1.10. Якщо Клієнт зареєструвався в Системі, то повторна Реєстрація в Системі такого Клієнта стає недоступною (до моменту видалення активного Профілю Користувача).

3.2. Вхід в Систему

3.2.1. Для входу в Систему Користувачу необхідно ввести Фінансовий номер телефону та:

- попередньо встановлений ПІН-код до Системи; або
- пройти біометричну автентифікацію (FaceID/ TouchID), якщо попередньо Користувач скористався опцією «Використовувати FaceID/ TouchID»; або
- попередньо встановлений Посилений Пароль до Системи (встановлення та вимоги до Паролю до Системи описано у цьому Посібнику).

3.2.2. У випадку неуспішної спроби входу до Системи, Користувач залишається на сторінці входу до Системи з можливістю виконання повторних спроб входу до Системи. У випадку, якщо Користувачем був некоректно введений ПІН-код до Системи/ Посилений Пароль до Системи Користувачу

відображається помилка Авторизації та попередження: «Не правильний ПІН-код до Системи/ Посилений Пароль до Системи. Будь ласка, спробуйте ще раз».

3.2.3. У випадку, якщо Користувачем було три рази неправильно введено ПІН-код до Системи/ Посилений Пароль до Системи, обліковий запис Користувача блокується на 24 години, після закінчення яких Користувач може знову виконувати спроби Входу до Системи. Упродовж вказаного строку блокування при кожній спробі Входу до Системи Користувачу відображається коментар: «Перепрошуємо! Доступ тимчасово заблоковано. Щоб розблокувати натисніть «Не пам'ятаєте ПІН-код до Системи/ Посилений Пароль до Системи»».

3.3. Встановлення/відновлення /зміна ПІН-коду до Системи

3.3.1. ПІН-код до Системи встановлюється під час реєстрації Користувача в мобільному застосунку Системи. Після встановлення ПІН-коду до Системи, Система виконує валідаційну перевірку та якщо її не пройдено відобразить відповідне повідомлення та запропонує спробувати іншу комбінацію. Якщо валідаційну перевірку пройдено, Система відобразить екран для повторного внесення ПІН-коду до Системи. Якщо повторно внесений ПІН-код до Системи співпадає з попереднім, ПІН-код до Системи успішно буде встановленим. Якщо ж не співпадає – Система відобразить відповідне повідомлення та Користувачу необхідно змінити внесені значення.

3.3.2. Якщо Користувач не може пригадати ПІН-код до Системи то для його відновлення необхідно скористатись опцією «Не пам'ятаєте ПІН-код?» після чого обрати спосіб підтвердження особи, який запропонує Система:

- за допомогою Дія.Підпису;

або

- самостійного фотографування Користувача за допомогою фронтальної камери Мобільного пристрою; або

- обрати інший спосіб, а саме ввести реквізити чинної БПК Клієнта (останні шість цифр номеру БПК, термін дії та cvv-коду).

У випадку введення неправильних даних, Система відобразить відповідне повідомлення. У випадку введення правильних даних наступним кроком Система запропонує Користувачеві придумати новий ПІН-код до Системи.

3.3.3. Зміна ПІН-коду до Системи доступна на сторінці Системи «Профіль». Для зміни ПІН-коду до Системи необхідно перейти у «Налаштування», обрати опцію «ПІН-код до Системи», дотримуватись інструкцій Системи та вимог цього Посібника до ПІН-коду. Після успішного завершення операції зміни ПІН-коду до Системи - Система відобразить Користувачеві відповідне повідомлення та поверне на головну сторінку Системи, на якій для успішного входу потрібно ввести Фінансовий номер телефону та підтвердити вхід ОТР, який надійде Користувачу.

3.4. Встановлення/відновлення /зміна Посиленого Паролю до Системи

3.4.1. Для встановлення Посиленого Паролю до Системи Користувачу необхідно перейти на сторінку Системи «Профіль», скористатись опцією «Налаштування», обрати «Посилений пароль» та дотримуватись подальших вказівок Системи та вимог цього Посібника. Під час активації Посиленого Паролю до Системи, встановлений попередньо ПІН-код до Системи автоматично втратить чинність. Додатково Система пропонує встановити Посилений Пароль до Системи шляхом надсилання сповіщення Користувачу.

3.4.2. Якщо Користувач не може пригадати Посилений Пароль до Системи то для його відновлення необхідно скористатись опцією «Не пам'ятаєте Посилений Пароль?» (натиснути на даний текст на екрані) після чого обрати спосіб підтвердження особи, який запропонує Система:

- за допомогою Дія.Підпису;

або

- самостійного фотографування Користувача за допомогою фронтальної камери Мобільного пристрою; або

- обрати інший спосіб, а саме ввести реквізити чинної БПК Клієнта (останні шість цифр номеру БПК, термін дії та cvv-коду).

У випадку введення неправильних даних, Система відобразить відповідне повідомлення. У випадку введення правильних даних наступним кроком Система запропонує Користувачеві створити новий Посилений Пароль до Системи.

3.4.3. Зміна Посиленого Паролю до Системи доступна на сторінці «Профіль». Для зміни Посиленого Паролю до Системи необхідно перейти у «Налаштування», обрати опцію «Посилений Пароль» та дотримуватись інструкцій Системи та вимог цього Посібника щодо Посиленого Паролю до Системи. Після успішного завершення операції зміни Посиленого Паролю до Системи - Система відобразить Користувачеві відповідне повідомлення та поверне на головну сторінку Системи, де потрібно для входу ввести Фінансовий номер телефону та підтвердити вхід ОТР, який надійде Користувачу.

4. Структура та функції Системи

4.1. Головна сторінка Системи та сторінка Системи «Продукти»

4.1.1. Сторінка, на яку Користувач потрапляє після успішного Входу до Системи складається з таких функціональних блоків послуг, які надаються Банком та інших функціональних можливостей, а саме:

- картки (БПК) та операції з ними;
- історія платіжних операцій;
- інформаційні повідомлення (банери) від Банку;
- Віджети та гіперпосилання для переходу на такі Сторінки Системи:
 - профіль Користувача;
 - курси валют;
 - сповіщення;
 - головну сторінку;
 - продукти;
 - сканер QR-коду;
 - платежі.

4.1.3. На сторінці «Продукти» відображено усі послуги Банку (продукти), які надаються Користувачу та відображення яких можливе у Системі. Зазначені послуги згруповані у відповідні блоки по категоріях:

- картки (БПК);
- рахунки (Поточні рахунки);
- Ощадний рахунок;
- Вклади;
- Кредити.

Якщо певний тип послуг (продуктів) у Користувача відсутній, відповідний блок у Системі буде порожнім.

4.1.4. У разі проведення по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою) на окремому рядку послуги (продукту), Користувачу стає доступна опція «Приховати», якщо послуга (продукт) раніше не мала ознаки прихованості, або опція «Показати», якщо

послуга (продукт) раніше була прихована для відображення. Якщо хоча б одна послуга (продукт) є прихованою, у верхній частині відповідної сторінки Системи з'являється перемикач, який дозволяє відповідній послугі (продукту), що має ознаку прихованості, відображатись/не відображатись на сторінці Системи.

4.1.5. Натиснувши на екрані Мобільного пристрою на опцію «Керувати відображенням» в кінці сторінки Системи «Продукти» Користувач має можливість змінити послідовність розміщення кожної окремої послуги (продукту), натиснувши на найменування відповідної послуги (продукту) та перемістити (утримуючи палець на екрані) сформувавши бажану послідовність розміщення послуг (продуктів). Skorиставшись перемикачем у верхній частині сторінки Системи та перейшовши на «Категорії» Користувач може змінити послідовність відображення блоків з категоріями послуг (продуктів), натиснувши на відповідну категорію та перемістивши у бажаній послідовності. Перші дві послуги (продукти) з кожної категорії Система також відобразить на головній сторінці Системи у відповідних Віджетах.

4.2. БПК

4.2.1. У блоці «Картки» відображаються всі діючі БПК Користувача. Для кожної БПК Користувача відображається інформація про БПК, відображення якої можливе засобами Системи. Натискання (натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з піктограмою БПК дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи відображення інформації про БПК («деталі картки»). Провівши по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою) Користувач потрапить на наступну сторінку Системи з інформацією про БПК та її налаштування.

4.2.2. На цих сторінках Системи (п. 4.2.1. Посібника) для Користувача доступні наступні дії:

- перегляд та копіювання номера БПК, перегляд прізвища та імені власника, термін дії БПК та CVV2/CVC2 коду БПК;
- поповнення БПК, виконання платежів та переказів коштів;
- перегляд історії операцій з БПК;
- формування платіжних реквізитів БПК з можливістю їх зберегти або надіслати такі реквізити;
- перегляд деталей БПК (власні кошти, кредитні кошти, заблоковані кошти та ін.). Якщо на БПК тільки власні кошти, то деталі не відображаються;
- підключення БПК до гаманця (Apple Pay/Google Pay);
- активація / тимчасове блокування / розблокування БПК;
- генерація QR-коду;
- зміна добових лімітів по БПК;
- отримання виписки по БПК (період не більше трьох місяців) ;
- налаштування сповіщень про рух коштів по БПК;
- отримання нового ПІН-коду для БПК;
- зміна назви БПК (для відображення у Користувача у застосунку, але без зміни на фізичній БПК);
- перехід на сторінку програми Mastercard Більше;
- перегляд історії налаштувань.

4.2.3. Активація БПК доступна тільки для нових БПК, які ще не були активовані і щодо яких Система відображає статус: «Активувати картку». Тимчасове блокування/ розблокування БПК дозволяє Користувачеві самостійно тимчасово блокувати/ розблоковувати БПК необмежену кількість раз а також розблоковувати БПК, заблоковану внаслідок неправильного введення PIN коду до БПК.

4.2.4. Для поповнення БПК Користувачу доступні наступні способи:

- поповнення з іншої БПК Користувача (між власними картками);
- обмін валют (з БПК/Поточного рахунку у іншій валюті);
- з іншої БПК (шляхом введення реквізитів БПК, з якої здійснюється поповнення);
- за реквізитами (шляхом надсилання реквізитів іншій особі чи поповнення через сторонні ресурси);
- через згенерований QR-код.

4.2.4.1. Для формування платіжних реквізитів БПК з можливістю їх зберегти або надіслати такі реквізити - Користувачу потрібно обрати відповідну БПК, провести по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою) та під зображенням БПК біля вказаного IBAN обрати піктограму «Скопіювати» або «Поділитись».

4.2.4.2. Генерація QR-коду для поповнення БПК/Рахунку доступна лише для послуг (продуктів), які надаються Користувачу в національній валюті України (БПК/Рахунку/Рахунку «Кишень» (Рахунок «Кишень» лише для Клієнта фізичної особи)). Для цього Користувачу необхідно обрати відповідну БПК/відповідний Рахунок, яку/який буде поповнено. Скористатись опцією «згенерувати QR-код», вказати суму та призначення переказу. Після заповнення Користувачем усіх необхідних параметрів, Система генерує QR-код, який може бути поширений за допомогою мережі Інтернет.

4.2.5. Зміна добових лімітів по БПК дозволяє самостійно змінювати встановлені за замовчуванням Банком значення таких лімітів.

4.2.6. Отримання нового ПІН-коду для БПК передбачає надсилання на визначений Користувачем (Клієнтом) в Банку Фінансовий номер телефону SMS повідомлення з новим ПІН-кодом для БПК.

4.2.7. Дії щодо БПК в Системі передбачають їх обов'язкове підтвердження, шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів – фізичних осіб-підприємців.

4.2.8. Перегляд номеру БПК та CVV2/CVC2 коду можливий за умови встановлення для входу в мобільному застосунку Системи біометричної автентифікації/ПІН-коду до Системи/ Посиленого Паролю до Системи. Для копіювання номеру БПК необхідно на відповідній сторінці мобільного застосунку Системи натиснути на зображення БПК пальцем (до появи відповідного повідомлення про успішне копіювання номер БПК). Для того, щоб побачити CVV2/ CVC2, необхідно провести по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою) та натиснути на символ «ока» поруч інформації про CVV2/ CVC2, яке розміщено на зображенні БПК.

4.2.9. Цифрова БПК випускається в електронній формі без фізичного носія. Цифрову БПК Користувач може замовити до вже відкритого Рахунку (в т.ч. до Поточного рахунку до якого вже відкриті фізичні БПК) або з одночасним відкриттям нового Поточного рахунку.

Для замовлення випуску цифрової БПК Користувачу необхідно в мобільному застосунку з головної сторінки Системи перейти на сторінку «Продукти», обрати опцію «Відкрити картку» та вибрати один із запропонованих Системою варіантів відкриття БПК:

- відкрити нову БПК з новим Поточним рахунком в одній із запропонованих валют;
- відкрити БПК до будь-якого наявного Поточного рахунку. Користувачеві необхідно обрати Рахунок, до якого буде випущено Цифрову БПК.

Подальші дії необхідно здійснити відповідно до вказівок Системи.

4.2.10. На етапі замовлення випуску Цифрової БПК Користувач має можливість вказати/змінити пропоновану назву БПК та обрати підключення/відключити сповіщення про операції ознайомлюється та підписує відповідний Додаток до Заяви-Договору (яким передбачено випуск Цифрової БПК) шляхом введення отриманого ОТР. Примірник Додатку до Заяви-Договору підписаний Удосконаленим ЕП

Банку/Кваліфікованим ЕП Банку надсилається на електронну адресу Користувача, яка зазначається під час замовлення випуску Цифрової БПК.

4.2.11. Створена та готова до використання Цифрова БПК буде відображена у блоці «Картки».

4.2.12. Всі реквізити Цифрової БПК (ім'я, прізвище Клієнта/Держателя БПК, SVC2-код БПК, номер та термін дії БПК) відображаються лише у мобільному застосунку Системи.

4.3. Рахунки

4.3.1. У блоці «Рахунки» відображаються інформація про Поточні або інші рахунки Клієнта (Користувача) відкриті відповідно до договору/договорів про відкриття поточного або іншого рахунку у Банку. Для кожного Рахунку відображається інформація про Рахунок, відображення якої можливе засобами Системи. Для переходу у блок «Рахунки», Користувачу необхідно на головній сторінці Системи натиснути піктограму «Продукти».

4.3.2. Користувачу доступне управління відображенням того чи іншого Рахунку. Для цього Користувачу потрібно провести по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою). Після цього на окремому рядку Рахунку Користувачу стане доступна кнопка «Приховати», якщо Рахунок раніше не мав ознаки прихованості, або кнопка «Показати», якщо Рахунок раніше був прихований для відображення. Якщо хоча б один Рахунок є прихованим, у верхній частині екрана з'являється перемикач, який дозволяє Рахунку, що має ознаку прихованості, відображатись/не відображатись на екрані.

4.3.3. Натискання на відповідний рядок з обраним Рахунком дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи для відображення інформації про відповідний Рахунок, а саме:

- деталі рахунку (назва та валюта Рахунку, кількість приєднаних до Рахунку БПК, замасковане значення IBAN (неповне відображення IBAN) з кнопкою для його копіювання, доступний залишок);
- виконання платіжних операцій за Рахунком (поповнити, оплатити, переказати кошти);
- опції «Управління рахунком»:
 - перегляд історії операцій та випущених БПК до Рахунку;
 - генерування QR-коду для поповнення Рахунку;
 - формування виписки про платіжні операції за Рахунком;
 - перегляд реквізитів Рахунку з можливістю їх надсилання;
 - зміни стандартної назви Рахунку для внутрішнього відображення у Системі але без зміни назви продукту/Договору;
 - налаштування інформування сповіщень інформування сповіщень про рух коштів (налаштування сповіщень про рух коштів у Системі передбачають їх обов'язкове підтвердження, шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) для користувачів - фізичних осіб або кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для користувачів - фізичних осіб-підприємців).про платіжні операції за Рахунком.

4.4. Депозити

4.4.1. У блоці «Депозити» відображаються інформація про всі діючі договори банківського вкладу Користувача (депозити). Для кожного банківського вкладу (депозиту)/договору банківського вкладу відображається інформація про Вклад (депозит), відображення якої можливе засобами Системи. Для переходу у блок «Вклади», Користувачу необхідно на головній сторінці Системи натиснути піктограму «Продукти».

4.4.2. Натискання на відповідний рядок з обраним Вкладом дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи для відображення інформації про відповідний Вклад, а саме:

- назва;

- ставка;
- валюта;
- термін закінчення;
- баланс;
- піктограма для поповнення Вкладу (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу);
- опції «Управління вкладом»:
 - історія операцій;
 - деталі Вкладу;
 - отримання виписки;
 - отримання договору;
 - зміна стандартної назви Вкладу (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви продукту/Договору);
 - формування платіжних реквізитів Вкладного рахунку для його поповнення (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу) з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити;
 - відміна/встановлення пролонгації Вкладу (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу);
 - дострокове розірвання Вкладу (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу).

4.4.3. Система надає можливість дистанційного розміщення в Банку Вкладів (депозитів), за умови, що можливість укладення Договору банківського вкладу (розміщення депозиту) для відповідної категорії Клієнтів Банку передбачене Правилами ФО чи Правилами ЮО та ФОП та/або Тарифами, а також забезпечене функціональними можливостями Системи/Системи онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК».

4.4.4. Підібрати доступні для он-лайн розміщення банківські Вклади (депозити) можна під час відкриття нового депозиту.

4.4.5. Для розміщення Вкладу (депозиту) Користувачу необхідно з головної сторінки Системи перейти на сторінку «Продукти» та у блоці «Вклади» обрати опцію «Відкрити вклад», після чого Користувач буде спрямований на сторінку Системи щодо підбору Вкладу, на якій будуть описані пропонувані Банком умови Вкладу (для перегляду інформації про пропонувані Банком умови розміщення Вкладів потрібно на відображеній Системою назві Вкладу провести по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою)). Подальші дії для розміщення банківського вкладу (депозиту) Користувачу необхідно здійснити відповідно до вказівок Системи.

4.4.6. Розміщення нового Вкладу (депозиту) передбачає наступне:

- вибір Вкладу (Користувач отримує можливість обрати запропонований Банком варіант умов Вкладу визначивши його параметри: валюту, суму, термін, періодичність виплати відсотків та інше);
- вибір Рахунку, з якого будуть списані кошти для розміщення Вкладу (депозиту);
- ознайомлення та підтвердження ознайомлення із Офертою про укладення Договору банківського вкладу (у електронній формі), Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб та іншими умовами розміщення Вкладу, відповідно до обраних Користувачем умов;
- введення/редагування e-mail, на який буде відправлено Акцепт про укладення Договору банківського вкладу;
- підтвердження згоди Користувача на відкриття Вкладу (депозиту) та укладання Договору банківського вкладу шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для Користувачів – фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів – фізичних осіб-підприємців.

4.4.7. Після виконання вказаних у п. 4.4.6. Посібника дій, Оферта про укладення Договору банківського вкладу (розміщення банківського вкладу та відкриття Вкладного рахунку) буде направлена в Банк на

виконання. Після підписання Банком за допомогою КЕП Банку Акцепту про укладення Договору банківського вкладу, відкритий Вклад (депозит) Система відобразить у піктограмі «Вклади» на головній сторінці Системи (якщо відповідна піктограма доступна для відображення), а також відкритий Вклад (депозит) з'явиться на сторінці «Продукти» у блоці «Вклади», крім цього на електронну скриньку Користувача буде надіслано Акцепт про укладення Договору банківського вкладу.

Банк акцептує Оферту про укладення Договору банківського вкладу або відхиляє Оферту:

- 1) в Банківський день отримання Оферти – у разі отримання такого ЕД в межах Операційного часу;
- 2) не пізніше першого наступного Банківського дня після Банківського дня отримання Оферти – у разі отримання Оферти поза межами Операційного часу Банку.

Договір банківського вкладу набуває чинності з дати зарахування суми банківського вкладу (депозиту) на Вкладний рахунок, але не раніше підписання Банком Акцепту, про укладення Договору банківського вкладу та діє до моменту, визначену вказаним Договором. У відмови Банку акцептувати Оферту або неправильного формування/неприйняття Оферти з технічних причин. Система також повідомить про це Користувача шляхом надсилання відповідного сповіщення.

4.4.8. Система дозволяє здійснювати продовження строку дії Договору банківського вкладу (за допомогою функції «Пролонгація» на відповідній сторінці блоку «Депозити»), а також дострокове розірвання Договору банківського вкладу (за допомогою функції «Дострокове розірвання договору» на відповідній сторінці блоку «Депозити»), якщо відповідні дії допускаються умовами Договору банківського вкладу.

4.4.9. Виконання дій, зазначених у пп. 4.4.8 цього Посібника, передбачає підтвердження шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для Користувачів - фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів фізичних осіб-підприємців.

4.5. Кредити

4.5.1. У блоці «Кредити» відображається інформація про всі видані Користувачу кредити. Стосовно кожного кредиту Користувача відображається інформація про кредит, відображення якої можливе засобами Системи. Для переходу у блок «Кредити», Користувачу необхідно на головній сторінці Системи натиснути піктограму «Продукти».

4.5.2. Натискання на відповідний рядок з обраним Кредитом дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи для відображення інформації про відповідний Кредит, а саме:

- назва;
- валюта;
- початкова сума Кредиту та залишок;
- сума чергового платежу;
- піктограма для внесення чергового платежу;
- опції «Управління кредитом»:
 - внесення коштів для погашення Кредиту (повністю або частково);
 - деталі Кредиту;
 - історія операцій;
 - створення Регулярного платежу;
 - графік платежів;
 - зміна стандартної назви Кредиту (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви продукту/Договору);
 - формування платіжних реквізитів рахунку для погашення Кредиту (транзитного або іншого рахунку) з можливістю зберегти або переслати (через мережу Інтернет) такі реквізити;

- інформація про врегулювання простроченої заборгованості. 4.5.4. У випадку повного погашення кредиту (погашення тіла кредиту) Користувач (Позичальник) відповідно до кредитного договору зобов'язаний одночасно (в межах одного банківського дня) сплатити проценти, нараховані за останній місяць (частину останнього місяця) користування Кредитом, комісії та інші платежі включно з несплаченими відсотками, які були відтерміновані та розподілені рівними частинами до майбутніх платежів по кредиту у зв'язку із реструктуризацією/зміни графіку платежів по кредиту. Для розрахунку повної суми, необхідної для погашення заборгованості за кредитним договором на день погашення кредиту, Користувачу (Позичальнику) необхідно звернутися до відділення банку чи зателефонувати у Контакт-центр, оскільки функціональні можливості Системи не можуть відобразити відповідну повну інформацію.

4.6. Переказ коштів

4.6.1. Платіжні операції у Системі можна здійснити з блоку «Картки та операції з ними» натиснувши на головній сторінці Системи кнопку «Переказати» або ж у нижній частині головної сторінки натиснути кнопку «Платежі» після чого обрати функцію «Перекази».

4.6.2. Система дозволяє Користувачу здійснювати платіжні операції (переказувати кошти):

- за номером БПК чи ім'ям отримувача;
- за реквізитами IBAN;
- між власними БПК/Рахунками Користувача;
- обміну валют;
- переказ за QR -кодом (**«переказ за QR»**).
- на користь отримувачів з телефонної книги Користувача.

4.6.3. Для здійснення переказів «За номером карти чи ім'ям отримувача» Користувачу необхідно виконати наступні дії.

4.6.3.1. Для здійснення переказів з БПК на БПК іншого Банку:

- ввести номер БПК отримувача (16 цифр) на який /яку потрібно переказати кошти або вибрати ім'я іншого Користувача (якщо Користувачем налаштовано перекази за номерами телефонів інших користувачів і якщо номери телефонів таких інших користувачів внесено до телефонної книги Користувача);
- з переліку обрати БПК, з якої потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);
- комісія за здійснення переказу відображається після введення суми;
- та підтвердити переказ натиснувши на піктограму «Переказати»;
- ввести отриманий 6-ти значний код підтвердження;
- у разі правильного введення вищевказаних даних та дотримання встановлених лімітів по БПК, з якої здійснюється переказ коштів, платіжна операція буде виконано в режимі «он-лайн».

4.6.3.2. Для здійснення переказів на БПК/Рахунки інших осіб в межах Банку: ввести Рахунок/номер БПК на який /яку потрібно переказати кошти або вибрати ім'я іншого користувача (якщо Користувачем налаштовано перекази за номерами телефонів інших користувачів і якщо номери телефонів таких інших користувачів внесено до телефонної книги Користувача);

- з переліку обрати БПК/Рахунок, з якої/якого потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);

- заповнити поле «Призначення», яке повинно відповідати змісту платіжної операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи, цифри, максимальна кількість яких - 420. За замовчування поле «Призначення» автозаповнене текстом «Переказ на рахунок» з можливістю зміни/доповнення;
- натиснути «Переказати», підтверджуючи введені Користувачем дані;
- платіжна операція підтверджується шляхом накладення простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для користувачів - фізичних осіб або кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для користувачів фізичних осіб-підприємців. У випадку введення Користувачем неправильного ОТР коду або некоректного КЕП / кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження платіжної операції;
- у разі неуспішного підтвердження платіжної операції три рази поспіль, виконання платіжної операції буде припинено;
- у разі успішного завершення Користувачу відображається результат виконаної платіжної операції;
- у випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок платіжної операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) .

4.6.4. Для здійснення переказів «**За реквізитами по IBAN**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- ввести номер Рахунку отримувача в форматі IBAN;
- ввести ПІБ/найменування отримувача, яке може містити букви кирилицею та латиницею, цифри, пробіл, лапки, дефіс, крапку. Кількість символів, з якої складається ПІБ/найменування отримувача не може перевищувати 140 символів (поле буде автозаповнене та не доступне для редагування якщо переказ здійснюється на БПК/Рахунок у АТ «КРЕДОБАНК»);
- ввести Ідентифікаційний код юридичної особи/РН ОКПП ФО отримувача (поле буде автозаповнене та не доступне для редагування якщо переказ здійснюється на БПК/Рахунок у АТ «КРЕДОБАНК»);
- натиснути кнопку «Продовжити», яка буде активною за умови правильності введення усіх реквізитів та неактивною при некоректному заповненні реквізитів отримувача;
- з переліку обрати БПК/Рахунок, з якої/ якого потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);
- заповнити поле «Призначення», яке повинно відповідати змісту платіжної операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи, цифри, максимальна кількість яких - 420. За замовчування поле «Призначення» автозаповнене текстом «Переказ на рахунок» з можливістю зміни/доповнення;
- натиснути «Переказати», підтверджуючи введені Користувачем дані;
- платіжна операція підтверджується шляхом накладення простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для користувачів- фізичних осіб або кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для користувачів фізичних осіб-підприємців. У випадку введення Користувачем неправильного ОТР коду або некоректного КЕП / кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження платіжної операції;
- у разі неуспішного підтвердження платіжної операції три рази поспіль, виконання платіжної операції буде припинено;
- у разі успішного завершення Користувачу відображається результат виконаної платіжної операції;
- у випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок платіжної операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д);
- комісійна винагорода за такий переказ буде відповідати комісійній винагороді за перекази за реквізитами, а не переказу на БПК/Рахунки інших осіб в межах Банку;

- Користувач при здійсненні переказу за реквізитами по IBAN має можливість скористатись послугою «Миттєвий переказ» за умови, що Банк отримувача приймає такі перекази. Для цього на у відповідних полях на сторінці Системи для введення даних отримувача потрібно додатково обрати опцію «Миттєвий переказ» та виконувати подальші вказівки Системи.

4.6.5. Для здійснення переказів «**між моїми картками**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати БПК/Рахунок, з якої/якого потрібно переказати кошти та підтвердити;
- з переліку обрати БПК/Рахунок, на яку/якого переказати кошти та підтвердити;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);
- натиснути кнопку «Переказати».

4.6.6. Для здійснення переказів «**через обмін валют**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати БПК/Рахунок, з якої/якого потрібно переказати кошти;
- з переліку обрати БПК/Рахунок, на яку/якого потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);
- після вибору Рахунків на екрані відобразиться актуальний курс обміну;
- для підтвердження операції натиснути на піктограму «Обміни».

Для виконання переказу «через обмін валют» у Користувача повинно бути не менше двох Рахунків у різних валютах (що відповідають валютам, які бажає обміняти Користувач). Якщо під час ініціюванні операції «через обмін валют», у Користувача відсутні принаймні два Рахунки у різних валютах (що відповідають валютам, які бажає обміняти Користувач), в такому разі Система запропонує Користувачу перейти до відкриття додаткового Рахунку у валюті, який необхідний для виконання переказу «через обмін валют».

4.6.7. Функція «**переказ за QR**» доступна Користувачу шляхом переходу з головної сторінки Системи на сторінки «Сканер» та сторінки «Платежі». Для здійснення переказу за допомогою QR-коду Користувачу необхідно:

- надати дозвіл Системі (мобільному застосунку Системи) на доступ до камери Мобільного пристрою (у разі наявності камери у Мобільному пристрої);
- навести камеру на QR-код та відсканувати його;
- після успішного сканування QR-коду Система відобразить дані про отримувача, суму переказу та призначення. Якщо в QR-коді не вказано суму переказу, поле буде містити підказку «Ввести ₴», допустимі символи для вводу – цифри, максимальна кількість символів для вводу 10. Поле «Призначення» за замовчуванням автозаповнене текстом «Переказ на рахунок» з можливістю зміни/доповнення. У разі зміни/редагування поля «Призначення» необхідно врахувати наступні обмеження:

- Максимальна кількість символів для вводу в поле - 140, мінімальна кількість символів - 4.
- Недопустимими для вводу у поле «Призначення» символами є:
 - пробіл на початку поля призначення платежу;
 - символи: ', «», @, \$, €, \$
 - емоджі та графічні символи;
 - символи, відображення яких не присутнє на клавіатурі стандарту QWERTY.
- Допустимими для вводу символами є:
 - букви кирилицею та латиницею,
 - цифри,
 - інші символи, окрім недопустимих
- з переліку обрати БПК/Рахунок, з якої/якого потрібно переказати кошти;
- після введення всієї необхідної інформації натиснути на піктограму «Переказати».

- переказ за раніше збереженим QR-кодом можна зробити натиснувши в правому верхньому кутку екрану камери піктограму Галереї і в стандартному вікні вибору вибравши фото з необхідним QR-кодом.

4.6.8. Для здійснення переказів **«на користь отримувачів з телефонної книги»** Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- По списку відобразяться усі контакти з телефонної книги, які вже є Клієнтами Банку;
- обрати потрібного отримувача зі списку контактів Користувача;
- з переліку обрати БПК, з якої потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути не меншою від встановленої Банком мінімальної суми для такого переказу (у відповідній валюті);
- заповнити поле «Призначення», яке повинно відповідати змісту платіжної операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи, цифри, максимальна кількість яких - 420. За замовчування поле «Призначення» автозаповнене текстом «Переказ на рахунок» з можливістю зміни/доповнення;
- натиснути «Переказати», підтверджуючи введені Користувачем дані;
- платіжна операція підтверджується шляхом накладення простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для користувачів - фізичних осіб або кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для користувачів фізичних осіб-підприємців. У випадку введення Користувачем неправильного ОТР коду к або некоректного КЕП / кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження платіжної операції;
- у разі неуспішного підтвердження платіжної операції три рази поспіль, виконання платіжної операції буде припинено;
- у разі успішного завершення Користувачу відображається результат виконаної платіжної операції;
- у випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок платіжної операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) .

4.7. Платежі

4.7.1. Функція Системи в Розділі «Платежі» може бути використана Користувачем для здійснення платежів (переказів коштів) для сплати комунальних послуг, поповнення рахунків мобільних операторів, операторів телебачення та Інтернету, для сплати інших послуг. У розділі Системи «Платежі» доступний наступний перелік надавачів послуг (Білерів):

- Благодійність;
- Мобільний зв'язок та телефонія;
- Інтернет;
- Дистрибуція;
- Комунальні послуги;
- Телебачення;
- Страхування;
- Охорона;
- Транспорт;
- Інші послуги;
- Електронні квитки;
- Податки, платежі до бюджету;
- Освіта.

4.7.2. Перелік доступних послуг (п. 4.7.1. Посібника) може змінюватись у зв'язку зі змінами Білерів (їх послуги). У таких випадках зміни до цього Посібника не є обов'язковими, а оновлений перелік Білерів та видів послуг відображається безпосередньо у Системі.

4.7.3. Для виконання платежу у Розділі «Платежі» Користувачу потрібно:

- обрати Білера на користь якого потрібно зробити платіж. Білера можна обрати шляхом пошуку за словами в назві, за категорією (напр., мобільний зв'язок, телебачення тощо), за регіоном;
- для обраного Білера Системою відображаються поля, які необхідно заповнити Користувачу;
- з переліку обрати Рахунок/БПК з яких відбудеться списання коштів для виконання платежу;
- ввести суму платежу;
- Система відобразить загальну суму платежу, яка складається з суми платежу та комісії;
- для підтвердження платежу натиснути кнопку «Оплатити».
- платіжна операція підтверджується шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для Користувачів – фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів – фізичних осіб-підприємців. У випадку введення неправильного ОТР коду Користувачу або некоректного КЕП / Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, у Системі відображається відповідна помилка;
- після успішного підтвердження платіжної операції вона відобразиться у історії операцій, де Користувачу буде доступними опції переглянути деталі операції, скасувати платіж або повторити платіж.

4.8. Онлайн обмін валюти

4.8.1. Операції купівлі/продажу/обміну валюти (онлайн, у безготівковій формі) за допомогою Системи Користувач може ініціювати:

- з Віджету «Обмін валют» на головній сторінці Системи (якщо такий Віджет доступний для відображення);
- з головної сторінки Системи, натиснувши кнопки «Переказати» або «Поповнити» під продуктом, який підтримує такий тип операції;
- з розділу «Платежі».

4.8.2. Для виконання операції «Обмін валюти» у Користувача повинні бути відкриті рахунки у валютах, що відповідають валютам, які бажає обміняти Користувач. Якщо під час ініціюванні операції «Обмін валюти», у Користувача відсутній Рахунок у валюті операції, Система запропонує Користувачу перейти до відкриття Рахунку у валюті, необхідній для операції «Обміну валюти».

4.8.3. Операція «Обмін валюти» в Системі здійснюється з врахуванням та в межах встановлених лімітів Банком, НБУ та Законодавством. У разі вичерпання лімітів або встановлення інших обмежень Банку, НБУ або відповідно до Законодавства, - операція «Обмін валюти» у Системі здійснена не буде.

4.9. Повторне виконання платежу/переказу

4.9.1. Для повторного виконання платежу/переказу, тип операцій якого передбачає таку можливість, Користувачу потрібно:

- перейти в історію операцій та знайти потрібний платіж / переказ, натиснути на нього та на сторінці деталей операції обрати «Повторити платіж». Після натискання піктограми «Повторити платіж» Користувачу доступний вибір типу платежу (кредитовий переказ чи миттєвий кредитовий переказ);
- після вибору типу платежу Система відобразить Користувачу сторінку деталей платежу / переказу, на якій доступне внесення змін;

- у разі відсутності потреби вносити зміни, Користувач підтверджує виконання платежу / переказу шляхом накладення простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР коду) або відповідного КЕП для Користувачів - фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для користувачів - фізичних осіб підприємств. У випадку введення неправильного ОТР коду Користувачу або некоректного КЕП / Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом, у Системі відображається відповідна помилка;
- після успішного підтвердження (якщо воно передбачене відповідною платіжною операцією) Користувач підтверджує повторне виконання платежу / переказу;
- у разі успішного завершення платіжної операції Система відображає Користувачу результат виконання у історії транзакцій та опції: «Створити шаблон», «Переглянути деталі операції».

4.10. Шаблони

4.10.1. Функціональні можливості Системи забезпечують можливість повторного ініціювання Користувачем виконання успішних платіжних операцій (переказів/платежів) без повторного введення необхідних для їх виконання реквізитів (Система автоматично запам'ятовує відповідну інформацію) шляхом створення Шаблону.

4.10.2. Створити та переглянути створені Шаблони Користувач може:

- в розділі «Платежі» обравши функцію «Шаблони та Регулярні платежі (Автоплатежі)» та вкладку «Шаблони»;
- на головній сторінці Системи у Віджеті «Шаблони переказів»;
- на головній сторінці Системи у Віджеті «Поповнити мобільний».

4.10.3. Користувач може створити Шаблон за наступними типами платежів:

- між власними БПК/Рахунками;
- за БПК/IBAN або ім'ям;
- мобільний зв'язок.

Перелік можливих Шаблонів за типами платежів може змінюватись/доповнюватись. Можливість створення таких Шаблонів буде відображатися Системою. У таких випадках зміни до цього Посібника не є обов'язковими.

4.10.4. За кожним окремим створеним Шаблоном Користувач має можливість вчинити такі дії:

- скопіювати створений Шаблон;
- редагувати створений Шаблон;
- переглянути створений Шаблон
- здійснити оплату за створеним Шаблоном;
- видалити створений Шаблон.

4.10.5. Виконати платіжну операцію відповідно до певного Шаблону можна шляхом натискання на відповідний Шаблон та піктограм «Продовжити» та «Переказати»/«Поповнити». Виконання платіжної операції відповідно до Шаблону може потребувати підтвердження шляхом накладення простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОТР-коду) або відповідного КЕП для Користувачів-фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП/УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів - фізичних осіб підприємств.

4.10.6. Скопіювати або видалити Шаблон Користувач має можливість виконавши проведення по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою) на окремому Шаблоні.

4.11. Регулярні платежі (Автоплатежі)

4.11.1. Користувач має змогу створити Регулярний платіж (функція Системи - Автоплатіж) за допомогою функціональних можливостей Системи за наступними типами операцій:

- 1) між власними БПК/Рахунками (з успішної платіжної операції та новий);
- 2) за БПК/реквізитами або ім'ям (з успішної платіжної операції та новий);
- 3) мобільний зв'язок (з успішної платіжної операції та новий);
- 4) погашення Кредиту (з успішної платіжної операції та новий) – доступно на сторінці Системи з деталями відповідного Кредиту;
- 5) поповнення Вкладу (з успішної платіжної операції та новий) – доступно на сторінці Системи з деталями відповідного Вкладу, якщо таке поповнення дозволене умовами Вкладу.

4.11.2. Створити Регулярний платіж (Автоплатіж) для типів операцій, зазначених у пп. 1)-3) п. 4.10.1. Посібника, можна в розділі «Платежі», обравши функцію «Шаблони та Регулярні платежі (Автоплатежі)» та вкладку «Регулярні платежі (Автоплатежі)».

4.11.3. Під час створення Регулярних платежів (Автоплатежів) для погашення Кредиту/поповнення Вкладу (для типів операцій, зазначених у пп. 4)-5) п. 4.10.1. Посібника) Користувачу необхідно здійснити наступні дії:

- ввести назву Регулярного платежу (Автоплатежу);
- обрати Рахунок, з якого буде здійснюватися Регулярний платіж (Автоплатіж);
- обрати правило розрахунку суми платежу (фіксована сума/платіж згідно з графіком -для Кредитів);
- ввести суму платежу;
- визначити періодичність Регулярного платежу (Автоплатежу) (щоденно/щотижня/щомісяця/довільний період);
- дату першого платежу (за замовчуванням встановлюється дата створення Регулярного платежу (Автоплатежу) та доступна до редагування);
- строк дії Регулярного платежу (Автоплатежу).

4.11.4. Додатково можливість створити Регулярний платіж (Автоплатіж) доступна на сторінці деталей платіжної операції.

4.11.5. Переглянути деталі Регулярного платежу (Автоплатежу) Користувач має можливість натиснувши на окремий Регулярний платіж (Автоплатіж). Активувати/деактивувати/видалити Регулярний платіж (Автоплатіж) Користувач має можливість шляхом проведення по сенсорному екрану Мобільного пристрою Користувача від правого краю екрану вліво (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою).

4.12. Віддалене встановлення ділових відносин Клієнта з Банком, шляхом укладення Заяви-Договору та визначених Банком Додатків до Заяви-Договору в електронній формі із застосуванням КЕП (Дія.Підпис) Клієнта / Цифрового власноручного підпису (ЦВП) Клієнта.

4.12.1 Для встановлення ділових відносин Клієнта з Банком, шляхом укладення Заяви-Договору та визначених Банком Додатків до Заяви-Договору в електронній формі із застосуванням КЕП (Дія.Підпис) Клієнта/ЦВП Клієнта, Користувачу, який бажає стати Клієнтом, необхідно встановити Мобільний застосунок Системи на Мобільному пристрої та виконати наступні дії:

- ввести номер мобільного телефону та ОТР код, який надійде на введений номер, для підтвердження такого номера телефону (відповідний номер мобільного телефону буде встановлений як Фінансовий номер телефону) та виконати вказівки Системи щодо надання згоди на обробку персональних даних та ознайомлення з «Повідомленням про порядок обробки та захист персональних даних»;
- обрати запропоновані Банком послуги (банківський продукт/Тарифний пакет)

- провести по графічному зображенню відповідної БПК справа на ліво та навпаки зліва на право, змінюється опис банківського продукту / Тарифного пакету;
 - на виконання вимог нормативних актів Національного банку України надати відповідь на питання щодо будь-яких зв'язків із державою-агресором
 - пройти ідентифікацію у мобільному додатку Порталу Дія (Дія) - для цього, у Користувача на мобільному пристрої повинен бути встановлений мобільний додаток Порталу Дія (Дія) і в ньому наявні ID-картка або закордонний паспорт України. Після успішної авторизації в мобільному додатку Порталу Дія (Дія) Користувач виконує внутрішній процес мобільного додатку Порталу Дія (Дія) з метою надання дозволу для надсилання цифрових документів, необхідних для ідентифікації Користувача (Клієнта) до Системи;
 - пройти процес верифікації – шляхом самостійного фотографування Користувача з використання фронтальної камери Мобільного пристрою Користувача. При цьому, здійснюється звірка фото Користувача, отриманого шляхом самостійного фотографування Користувача з використання фронтальної камери Мобільного пристрою Користувача, з фотографією у цифрових документах, які отримано Банком з мобільного додатку Порталу Дія (Дія);
 - заповнити анкету (Опитувальник), на виконання вимог нормативних актів Національного банку України, які регулюють здійснення банками фінансового моніторингу;
 - ознайомитись та підписати документи (Опитувальник, Заява-Договір, Додаток до Заяви-Договору, Паспорт споживчого кредиту, Довідка ФГВФО тощо). У разі використання КЕП (Дія.Підпис) Клієнта – електронний підпис накладається на відповідні документи засобами Порталу Дія (Дія) та Системи. У разі використання ЦВП Клієнта – електронний підпис Користувач проставляє пальцем на екрані у спеціально виділеній зоні. Підпис Користувача повинен відповідати підпису в паспорті;
 - підписані документи Користувачем та кваліфікованим ЕП Банку надсилаються на адресу електронної пошти (e-Mail) Користувача, який вказаний ним у поданих Банку електронних документах.
- 4.10.2. Після успішного завершення процесу ідентифікації та верифікації Користувач повинен встановити ПІН-код до Системи відповідно до вимог цього Посібника.

4.13. Профіль Користувача

4.13.1. Для переходу в профіль Користувача необхідно натиснути на зображення або аватар Користувача (якщо попередньо було встановлено такий аватар) у верхньому лівому кутку головної сторінки Системи.

4.13.2. У Профілі Користувача розміщені наступні блоки:

- аватар Користувача з можливістю його встановлення/зміни шляхом завантаження відповідного зображення з Мобільного пристрою;
- ПІБ Користувача;
- Фінансовий номер телефону Користувача з можливістю його зміни;
- e-mail Користувача з можливістю його встановлення/зміни;
- Тарифний пакет обслуговування фізичної особи та/або пакет обслуговування ФОП;
- зв'язок з Банком через телефонний дзвінок чи повідомлення.
- блоки з можливістю переглянути ліміти, розташування відділень/банкоматів/терміналів та оцінити застосунок;
- кнопка «Налаштування» ;
- кнопка виходу з мобільного застосунку.

4.13.3. Функція «Повідомлення» дозволяє здійснювати обмін електронними повідомленнями з Банком: створення, відправлення, перегляд, отримання.

4.13.4. За допомогою функції «Повідомлення» Користувач може замовити довідки про банківські послуги, що надаються згідно з Правилами ФО та/або Правилами ЮО та ФОП та/або іншими договорами, укладеними між Банком та Клієнтом, створивши відповідне(-ні) повідомлення в розділі «Повідомлення» - «Вихідні»-натиснути кнопку «Написати» – обрати тему повідомлення: «Замовити довідку».

4.13.5. Користувач може замовляти довідки Банку електронні (з накладеними Кваліфікованими ЕП уповноваженої особи Банку) або на паперових носіях (підписані уповноваженою особою Банку), з можливістю їх отримання:

а) електронних довідок - на вказаний Користувачем e-mail;

б) довідок на паперових носіях - у відділенні Банку.

4.13.6. Банк, шляхом написання повідомлень Клієнтові, має право з'ясовувати у Клієнта деталі змісту довідки, яку Користувач замовляє у Банку. До повного з'ясування цих деталей змісту довідка Банку не видається.

4.13.7. У разі надходження повідомлення від Банку, Система надішле Користувачу відповідне PUSH-сповіщення. Вхідні повідомлення від Банку буде відображено у розділі «Повідомлення»-«Вхідні», а також додатково у розділі «Сповіщення».

4.13.8. Функція «Налаштування» дає можливість Користувачу перейти на сторінку Системи із наступними функціями:

- змінити/встановити ПІН-код до Системи;
- встановити/активувати/змінити Посилений Пароль до Системи;
- налаштувати можливість переказів за назвою в контактах для здійснення переказів на користь одержувачів з телефонної книги та відповідно для отримання переказів від інших Користувачів Системи, в яких встановлено Рахунок/БПК для переказів на користь одержувачів з телефонної книги. У випадку встановлення Користувачем Рахунку/БПК та під час підтвердження надання Системі доступу до телефонної книги, Користувачеві при здійсненні переказів в полі вибору Рахунку/БПК стануть доступні одержувачі – Користувачі Системи, в котрих теж визначений Рахунок/БПК для здійснення переказів на користь одержувачів з телефонної книги і телефони котрих є телефонній книзі Користувача;
- обрати мову застосунку із переліку пропонованого Системою;
- встановити / відключити біометричну автентифікацію. Використання цієї функції залежить від технічних можливостей Мобільного пристрою Користувача, і може включати в себе як ідентифікацію за відбитком пальця (TouchID) так і розпізнавання за обличчям (FaceID). Для використання цієї опції Системи, на Мобільному пристрої Користувача відповідний сервіс (TouchID, FaceID) повинен підтримуватись (як Мобільним пристроєм, так і операційною системою пристрою) і бути активованим в налаштуваннях Мобільного пристрою.
- видалити профіль Користувача. Після видалення свого профілю у Системі Користувач і надалі залишається Клієнтом Банку з усіма послугами (продуктами) та при потребі зможе зареєструватися в Системі повторно (відповідно до вимог цього Посібника).

4.14. Сповіщення

4.14.1 Для переходу на сторінку «Сповіщення» Користувачу необхідно натиснути на піктограму у вигляді дзвінка у верхньому правому кутку головної сторінки Системи. Якщо у Користувача є непрочитане (1 або більше) сповіщення будь-якого типу, Система інформуватиме про наявність непрочитаних вхідних сповіщень у вигляді червоної крапки на піктограмі у вигляді дзвінка.

4.14.2 Після натискання на піктограму у вигляді дзвінка, Користувачу відобразиться увесь список вхідних сповіщень, натиснувши окреме сповіщення – відобразяться деталі такого сповіщення.

4.14.3 Натиснувши на піктограму вигляді календаря, яка зображена на сторінці Системи «Сповіщення» над списком сповіщень, Користувач має змогу скористатися пошуком сповіщень за визначену дату або період (пошук по місяцю або періоду не більше 3-х місяців, глибина пошуку-поточний та попередній

рік). Натискаючи на піктограму у вигляді лупи (збільшувального скла), Користувач має змогу скористатися пошуком сповіщення за введеним словом та словосполученням.

4.15 *Віджети*

4.15.1 Користувач має можливість керувати відображенням Віджетів на головній сторінці Системи, ініціювавши таку дію натискання на піктограму «Керувати віджетами», яка розміщена знизу головної сторінки Системи, після чого Користувач має можливість прибрати Віджет або перемістити його для відображення на головній сторінці Системи у бажаній послідовності.

4.15.2 Якщо Користувач попередньо прибрав Віджет для відображення на головній сторінці Системи, то для додавання такого Віджета знову, необхідно натиснути піктограму «Керувати віджетами», а потім - натиснути на піктограму у вигляді знаку «плюс» у верхньому правому кутку відповідної сторінки Системи та обрати бажаний Віджет.

4.15.3 Для перегляду інформації у кожному окремому Віджеті необхідно натиснути на назву цього Віджета.