KredoBank

| | |
|---|---|
| *1_0286_260928_vers.2* | |
| | ***ЗАТВЕРДЖЕНИЙ** Рішенням Правління АТ «Кредобанк» (Протокол № 1046 від «25» вересня 2026 року), редакція Договору набирає чинності «28» вересня 2026 року* |
| **ДОГОВІР про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку** | |
| **Загальна інформація про АТ «КРЕДОБАНК» та його послуги (для Клієнтів – фізичних осіб)** | |
| **Інформація про АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДОБАНК» (Банк)** | |
| Найменування Банку: | Повне: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДОБАНК»<br>Скорочене: АТ «КРЕДОБАНК» |
| Ідентифікаційний код та місцезнаходження: | Ідентифікаційний код (ЄДРПОУ): 09807862.<br>Місцезнаходження: 79026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78. |
| Контактна інформація, Сайт Банку: | Контактний телефон: (032) 297−23-45 (032);<br>Контакт-центр (контактний телефон): 0-800-500-850 (безкоштовно по Україні); +38(032) 297-64-70 (для дзвінків з-за кордону);<br>Адреса поштова: 79026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78;<br>Адреса електронної пошти: office@kredobank.com.ua;<br>Електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: https://kredobank.com.ua/info/opytuvannya/zalyshyty-zauvazhennya-skargu;<br>Сайт Банку: https://kredobank.com.ua |
| Відомості про державну реєстрацію, ліцензії та дозволи, надані Банку: | Відомості про державну реєстрацію: дата запису про включення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: 31.03.1992, 29.12.2009 р., номер запису: 1 415 105 0044 005740.<br>Інформація щодо права надання банківських послуг: Банківська ліцензія №43 від 11.10.2011 видана НБУ, запис у Державному реєстрі банків № 96 від 31.03.1992, перелік дозволів та ліцензій за посиланням. |
| Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку | Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку: Національний банк України; адреса Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; контактний телефон: 0800 505 240. |
| **Банківські послуги, що надаються АТ «КРЕДОБАНК» фізичним особам** | |
| Перелік банківських послуг, що надаються Банком клієнтам-фізичним особам, їх характеристики, тарифи: | Згідно з цим Договором про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку надаються послуги Банку:<br>➢ Приймання платежів від населення;<br>➢ Приймання платежів до бюджету, місцевих бюджетів та інших спеціальних фондів;<br>➢ Переказ/виплата готівки національної та іноземної валюти від фізичних осіб (без відкриття рахунку) з використанням платіжних систем;<br>➢ Виплата повернутих готівкових платежів в національній валюті від фізичних осіб за платіжною інструкцією;<br>➢ Купівля-продаж (обмін) іноземної валюти;<br>➢ Операції з приймання зношених банкнот іноземної держави на інкасо;<br>➢ Платіжні операції за допомогою банкомату/ПТКС та інших пристроїв самообслуговування;<br>➢ Приймання, обмін непридатних до обігу банкнот (монет) та виведення з обігу на придатні до обігу банкноти (монети), банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одного номіналу на банкноти (монети) іншого номіналу;<br>➢ Приймання/видача готівки через POS-термінал;<br>➢ Відшкодування сумнівних банкнот, які за результатами дослідження визнані справжніми за платіжною інструкцією на видачу готівки;<br>➢ Інші види касових операцій (платіжних операцій) без відкриття рахунку, що передбачені Тарифами.<br>Інші послуги Банку не регулюються цим Договором про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку. |

| | |
|---|---|
| | Характеристики послуг Банку розміщено на Сайті Банку за посиланням:<br>- https://kredobank.com.ua/private/inshe.<br>Тарифи Банку - https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi. |
| **Порядок дій Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків** | |
| Порядок дій Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з цим Договором про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку визначається згідно з п. 8 цього Договору. | |
| **Попередження** | **Підписання клієнтом відповідного касового документа передбачає надання згоди клієнта на умови надання банківських (фінансових/платіжних) послуг, визначені цим Договором про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку.** |
| **Механізм захисту прав споживачів банківських (фінансових/платіжних) послуг** | |
| Можливість та порядок позасудового розгляду скарг/звернень споживачів банківських послуг, захист персональних даних, судовий захист споживачів банківських послуг: | Позасудовий розгляд Банком скарг споживачів здійснюється відповідно до вимог: Закону України «Про звернення громадян»; Закону України «Про захист прав споживачів»; Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України; Внутрішньобанківського документу (витягу), який регламентує порядок розгляду Банком звернень клієнтів; ПОРЯДКУ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ В АТ "КРЕДОБАНК".<br>Адреса, за якою приймаються скарги споживачів банківських послуг, визначено вище (адреса для листування). Також, позасудовий розгляд скарг споживачів банківських послуг здійснюється Національним банком України. З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів банківських послуг Національним банком України споживач може ознайомитись за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection.<br>Клієнт може звернутися за захистом своїх прав та інтересів до суду відповідно до законодавства України. Подання звернення до Банку або до Національного банку України не позбавляє клієнта права на звернення до суду. |
| **Інформація, що надається за вимогою клієнта** | |
| З інформацією, що надається на вимогу клієнта згідно з чинним законодавства України, можна ознайомитися на Сайті Банку у розділі «Про банк» за посиланням: https://kredobank.com.ua/about | |

**СТОРОНИ ДОГОВОРУ:**

| | |
|---|---|
| **БАНК:**<br>**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДОБАНК»**<br>Місцезнаходження (поштова адреса):<br>79026, м. Львів, вул. Сахарова, 78<br>Код банку (МФО): 325365<br>Ідентифікаційний код юридичної особи: 09807862<br>ІПН: 098078613028<br>Реєстраційний номер у Державному реєстрі банків: 96<br>Дата внесення до Державного реєстру банків: 31.03.1992<br>Банківська ліцензія: № 43 від 11.10.2011<br>Свідоцтво платника ПДВ: № 100270710<br>Контактний телефон: (032) 297−23-45 (032);<br>Контакт-центр (контактний телефон): 0-800-500-850 (безкоштовно по Україні); +38(032) 297-64-70 (для дзвінків з-за кордону);<br>Адреса електронної пошти: office@kredobank.com.ua;<br>Електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: https://kredobank.com.ua/info/opytuvannya/zalyshyty-zauvazhennya-skargu; | **КЛІЄНТ: будь-яка фізична особа або юридична особа, яка не має відкритого поточного рахунку в Банку, і яка діє в межах власної право- та дієздатності і акцептувала пропозицію про приєднання до умов цього Договору в порядку, передбаченому умовами Договору.** |

| | |
|---|---|
| від імені Банку, на підставі Статуту, діє Голова Правління АТ «Кредобанк» Якуб Марек КАРНОВСКІ. | |

надалі разом – Сторони, а кожен окремо – Сторона, відповідно до ст. 634 Цивільного кодексу України уклали цей Договір про надання разових касових платіжних послуг без відкриття рахунку (надалі – Договір) про таке:

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ (ТЕРМІНІВ)

**Акцептація Договору** – приєднання Клієнта до умов цього Договору, шляхом підписання Клієнтом відповідного касового документа або вчинення конклюдентних дій (зокрема, але не виключно, шляхом натискання відповідної кнопки або піктограми (на сенсорному екрані відповідного пристрою) під час ініціювання платіжної операції у ПТКС, банкоматах, інших пристроях, які передбачають ініціювання платіжних операцій).

**Банківський день** – робочий день Банку, у який Банк здійснює обслуговування Клієнтів та у якому встановлений Операційний час.

**Банкомат** – спеціалізований електронний механізм для самообслуговування держателя банківської платіжної картки за платіжними операціями, ініційованими банківською платіжною карткою щодо одержання коштів у готівковій формі, одержання інформації щодо стану рахунку, а також виконання інших операцій згідно з функціональними можливостями цього механізму.

**БПД** – іменована сукупність упорядкованих персональних даних фізичних осіб, що обробляються Банком в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних відповідно до законодавства України.

**Верифікація** – заходи, що вживаються Банком з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі (Клієнт/представник Клієнта) отриманих Банком ідентифікаційних даних та/або з метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність.

**Довіреність** – це письмовий документ, що видається Клієнтом Представнику для представництва перед Банком у відносинах щодо надання та/або у зв'язку із наданням Клієнту банківських та/або інших послуг, передбачених цим Договором.

**Довіреність посвідчена нотаріально** – Довіреність, посвідчена державним або приватним нотаріусом відповідно до вимог Законодавства, у т. ч. Довіреність, що відповідно до вимог Законодавства прирівнюється до нотаріально посвідченої, яка видається Клієнтом Представнику для представництва перед Банком у відносинах щодо надання та/або у зв'язку з наданням Клієнту банківських та/або інших послуг, передбачених цим Договором.

**Законодавство** – сукупність чинних нормативно-правових актів: законів, постанов, декретів, указів, наказів, інструкцій правотворчих органів, що регулюють правовідносини в державі Україна.

**Законодавство з принципом екстратериторіальності** - нормативно-правові акти США, Європейського Союзу та інших країн світу, а також розпорядчі документи ООН та/або інших міжнародних організацій, рішення яких є обов'язковими для виконання на території України.

**Закон FATCA** – Закон Сполучених Штатів Америки "Про податкові вимоги до іноземних рахунків".

**Ідентифікація** – заходи, що вживаються Банком для встановлення відповідної особи (Клієнта/Представника Клієнта) шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

**Контакт-центр** – структурний підрозділ Банку, що за допомогою телефонного зв'язку приймає звернення/дистанційні розпорядження Клієнта та здійснює інші комунікації з Клієнтом з метою надання та/або у зв'язку із наданням Клієнту Послуг, передбачених цим Договором, у т.ч. з метою надання Клієнту відомостей інформаційного/рекламного характеру.

**НБУ** – Національний банк України.

**Операційний день** – день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

**Операційний час** – частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються касові документи та розпорядження (інструкції) на їх відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється його внутрішніми документами.

**Отримувач** – особа, на рахунок якої зараховуються сума переказу або яка отримує суму переказу в готівковій формі.

**ПВК/ФТ** – запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у значенні наведеному у нормативно-правових актах НБУ з питань здійснення банками фінансового моніторингу.
**Представник** – фізична особа, яка відповідно до договору, укладеного з Клієнтом та/або закону, та/або акту органу Клієнта (юридичної особи), та/або з інших підстав, встановлених Законодавством, має право вчиняти від імені Клієнта правочин/правочини для цілей надання Банком та/або у зв'язку із наданням Банком Клієнтові банківських послуг, передбачених цим Договором. Обсяг повноважень Представника визначається відповідно до документів, які є належним підтвердженням повноважень Представника та/або Законодавства.
**Програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС)** – технічний пристрій, що дає змогу Клієнту (держателю банківської платіжної картки) ініціювати платіжну операцію готівкою, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою.
**Сайт Банку** – вебсайт Банку, розміщений у мережі Internet за посиланням: https://www.kredobank.com.ua;
**Тарифи** – Тарифи АТ «КРЕДОБАНК», затверджені Рішенням Комітету з управління активами, пасивами та тарифами АТ «КРЕДОБАНК» і чинні на момент подання відповідного касового документа. Тарифи розміщуються на Сайті Банку;
Інші поняття, що вживаються в цьому Договорі, тлумачаться відповідно до Законодавства.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ (ОПИС ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ)

2.1. Банк здійснює касове обслуговування Клієнта та надає інші платіжні послуги, передбачені цим Договором (надалі – Послуги), згідно з касовими документами Клієнта в порядку та на умовах, визначених цим Договором та Законодавством.

2.2. Перелік видів касових операцій без відкриття рахунку, які Клієнт має право здійснити в Банку відповідно до цього Договору:

- Приймання платежів від населення;
- Приймання платежів до бюджету, місцевих бюджетів та інших спеціальних фондів;
- Переказ/виплата готівки національної та іноземної валюти від фізичних осіб (без відкриття рахунку) з використанням платіжних систем;
- Виплата повернутих готівкових платежів в національній валюті від фізичних осіб за платіжною інструкцією;
- Купівлі-продаж (обмін) іноземної валюти;
- Операції з приймання зношених банкнот іноземної держави на інкасо;
- Платіжні операції за допомогою банкомату/ПТКС та інших пристроїв самообслуговування;
- Приймання, обмін непридатних до обігу банкнот (монет) та виведення з обігу на придатні до обігу банкноти (монети), банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одного номіналу на банкноти (монети) іншого номіналу;
- Приймання/видача готівки через POS-термінал;
- Відшкодування сумнівних банкнот, які за результатами дослідження визнані справжніми за платіжною інструкцією на видачу готівки.
- Інші види касових операцій (платіжних операцій) без відкриття рахунку, що передбачені Тарифами.

2.3. Конкретний вид Послуги (Послуг), який надається Клієнту в межах цього Договору, визначається відповідним касовим документом.

## 3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

3.1. Сторони узгодили, що Акцептація Договору підтверджує надання згоди Клієнта на виконання платіжної операції і така згода містить точну суму платіжної операції, що дорівнює сумі, визначеній у касовому документі.

3.2. Якщо інше не передбачено Законодавством, касові документи мають містити такі обов'язкові реквізити:
1) назву касового документа;
2) найменування Банку;
3) дату здійснення операції;
4) зазначення платника та отримувача;
5) суму касової операції;
6) призначення платежу;

7) власноручний підпис або ЕП Клієнта;
8) власноручний підпис або кваліфікований ЕП працівника Банку, уповноваженого здійснювати касову операцію;
9) номер рахунку отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок);
10) найменування надавача платіжних послуг отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок);
У всіх інших випадках, а також у разі встановлення Законодавством окремих/додаткових вимог до реквізитів платіжних інструкцій, Сторони керуються Законодавством.

3.3. Банк зобов'язаний прийняти до виконання:
- касовий документ, що надійшов протягом Операційного часу, у той самий Операційний день;
- касовий документ, що надійшов після закінчення Операційного часу, не пізніше наступного Банківського дня.

3.4. Касові документи в письмовій формі (у паперовому вигляді) подаються Клієнтом або Представником безпосередньо у відділенні Банку. У разі використання банкомату/ПТКС/іншого пристрою, відповідний касовий документ формується програмним забезпеченням пристрою в письмовій формі (в електронному вигляді) та підтверджується конклюдентними діями Клієнта. Можливість подання касових документів в електронному вигляді, які створені програмним забезпеченням банкомату/ПТКС/іншого пристрою може бути обмежена у зв'язку з форс-мажорними обставинами та/або непрацездатністю пристроїв/програмного забезпечення, яка зумовлена технічними проблемами їх функціонування або плановим/позаплановим обслуговуванням відповідних пристроїв/програмного забезпечення.

3.5. Банк приймає касові документи від Клієнта упродовж встановленого в Банку Операційного часу. У післяопераційний час (після 17.00 у робочі дні) та у вихідні, святкові та неробочі дні, касові операції з Клієнтами можуть здійснюватися за окремим рішенням уповноваженої особи (уповноваженого органу) Банку.

3.6. Банк зобов'язаний надати Клієнту після завершення приймання готівки квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки. За згодою Клієнта Банк має право не здійснювати оформлення для Клієнта примірника квитанції про здійснення валютно-обмінної операції.

3.7. Клієнт зобов'язаний:
- перевіряти реквізити у квитанції або іншому документі, не відходячи від каси відділення Банку або відповідного пристрою (банкомату, ПТКС тощо);
- здійснити перерахунок отриманих у результаті касової операції коштів, не відходячи від каси відділення Банку або відповідного пристрою (банкомату, ПТКС тощо);
- не вчиняти будь-яких дій чи бездіяльності, які можуть заважати роботі відділення/банкомату/ПТКС та клієнтам Банку, які перебувають у відділенні або поряд із банкоматом/ПТКС (зокрема, але не виключно: не кричати, не розмовляти по телефону, не блокувати доступ інших клієнтів до каси/банкомату/ПТКС тощо).
Підписанням касового документа Клієнтом або вчиненням Клієнтом конклюдентних дій у відповідному пристрої (банкоматі, ПТКС тощо) Клієнт безумовно (беззастережно) підтверджує, що ознайомився з відображеними або зазначеними в касовому документі реквізитами, перевірив їх правильність та погодився на проведення операції за такими реквізитами.

3.8. У разі здійснення операцій купівлі/продажу/обміну валюти, Клієнт має право ініціювати операцію сторно (операція з повернення Клієнту відповідної суми коштів у національній або іноземній валюті) упродовж 15 (п'ятнадцяти) хвилин після проведення операції купівлі/продажу/обміну валюти, в разі відмови Клієнта від операції купівлі/продажу/обміну валюти. У разі відсутності в Клієнта примірника квитанції про здійснення операції купівлі/продажу/обміну валюти Банк відмовляє у здійсненні вказаної операції сторно.

У випадках, передбачених цим пунктом Договору, кошти повертаються Клієнтові виключно у готівковій формі.

3.9. Банк приймає від Клієнта плату за надані послуги за окремим касовим документом (прибутковий касовий ордер або платіжна інструкція на переказ готівки), оформленим Банком.

3.10. Касові документи в національній валюті, що надійшли протягом Операційного часу, обробляються і виконуються Банком в день їх надходження.

3.11. Банк виконує касові документи у порядку, визначеному цим Договором та Законодавством відповідно до черговості їх надходження.

3.12. Під час надання Послуг за цим Договором Банк не приймає від Клієнтів:

- банкноти, пошкоджені вогнем, водою, різними рідинами або хімікатами тощо, площа яких під час приймання та оброблення може стати меншою, ніж 55 % початкової площі банкноти, склеєні та які спеклися;
- банкноти, забруднені хімічними та радіоактивними речовинами, будь-якими токсичними органічними субстанціями, що впливають або за певних умов можуть негативно впливати на здоров'я людини;
- банкноти із ознаками підроблення (наклеювання, малювання, друкування, обрізання, зміна зображення тощо), сильного зношення (потертості, втрата фарби на зображеннях, значні забруднення, пофарбовані тощо), вибілення банкнот тощо. У разі звернення Клієнта із такими банкнотами касир Банку зобов'язаний їх вилучати та в порядку, передбаченому Законодавством передати для проведення дослідження в НБУ та для відповідних розслідувань до правоохоронних органів.

3.13. Якщо за результатами касової операції Клієнтові належна до виплати сума коштів в іноземній валюті, розмір якої менший від купюри найменшого номіналу іноземної валюти, така сума коштів виплачується Банком Клієнтові в національній валюті України за курсом, який встановлюється Банком для обмінних операцій на день виплати процентів. У разі наявності у відповідному касовому підрозділі відділення Банку іноземної валюти у вигляді монет і за згодою Клієнта такий залишок може бути виданий монетами. Якщо у відповідному касовому підрозділі відділення Банку немає іноземної валюти у вигляді монет, Банк здійснює видачу готівки в гривнях за курсом, установленим на час здійснення касової операції.

3.14. Банк видає Клієнту, який отримує готівку за кількома видатковими касовими документами за кожним таким документом окремо або за усною згодою Клієнта загальною сумою.

3.15. У разі оформлення Клієнтом касових документів з порушенням Законодавства Банк повертає їх Клієнту без виконання.

3.16. Неповнолітні особи (до вісімнадцяти років) не мають права здійснювати валютно-обмінні операції в касі Банку самостійно.

## 4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ

4.1. За надання Послуг Клієнт зобов'язується сплатити Банку винагороду у розмірі, встановленому Тарифами.

4.2. Протягом строку дії Договору з кожним конкретним Клієнтом Тарифи, комісійні винагороди та інші збори за Послугами, що передбачені Договором, залишаються незмінними.

4.3. Оплата Послуг Клієнтом здійснюється під час ініціювання надання Послуг у готівковій формі або за допомогою БПК. У разі відмови Клієнта від оплати Послуг повністю або частково Банк відмовляє Клієнту в наданні Послуг.

## 5. НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ КЛІЄНТОВІ

5.1. Після ініціювання Клієнтом касового документа Банк надає Клієнту інформацію про:
- дату і час отримання касового документа;
- дату і час прийняття до виконання касового документа шляхом включення відповідної інформації в касовий документ.

5.2. У разі відмови у прийнятті касового документа до виконання в касі касир Банку інформує про це Клієнта в усній формі. У разі здійснення операції у відповідному пристрої (банкоматах, ПТКС тощо) Банк інформує Клієнта про відмову шляхом інформаційного повідомлення через інтерфейс відповідного пристрою.

5.3. Після виконання платіжної операції Банк, у разі наявності відповідної технічної можливості, надає Клієнту, на його письмовий запит, інформацію про:
- відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача;
- суму платіжної операції у валюті платіжної операції;
- розмір комісійних винагород та зборів, що утримані з Клієнта за виконання платіжної операції;
- курс іноземної валюти (якщо Клієнту надані послуги з виконання операцій з купівлі-продажу (обміну) іноземної валюти);
- дату і час прийняття до виконання касового документа, дату валютування.

5.4. У разі повернення надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією коштів Банк надає Клієнтові відповідну інформацію про порядок повернення коштів на відповідний письмовий запит Клієнта або у разі особистого звернення Клієнта до відділення Банку.

## 6. ВІДКЛИКАННЯ ЗГОДИ

6.1. Клієнт має право відкликати касовий документ/згоду на здійснення платіжної операції не пізніше настання моменту безвідкличності касового документа та за умови дотримання вимог цього Договору та Законодавства.

6.2. Клієнт до моменту настання безвідкличності, передбаченого п. 6.3 цього Договору, має право подати усне розпорядження про відкликання касового документа/згоди на виконання платіжної операції шляхом озвучення касиру бажання відмовитися від оформлення касового документа/платіжної операції (у разі здійснення операції через касовий підрозділ Банку) або шляхом вчинення відповідних конклюдентних дій в інтерфейсі банкомату/ПТКС/іншого пристрою, яким передбачено відмову від здійснення платіжної операції.

6.3. Сторони погодилися, що моментом безвідкличності касового документа в цілях цього Договору є момент підписання Клієнтом касового документа/ініціювання (підтвердження) операції в банкоматі/ПТКС або іншому пристрої.

## 7. ФІНАНСОВИЙ МОНІТОРИНГ

7.1. У випадках, передбачених Законодавством, Клієнт зобов'язаний надавати на вимогу Банку інформацію та документи для здійснення Належної перевірки Клієнта/Представника Клієнта (Ідентифікація та Верифікація; встановлення (розуміння) мети та характеру майбутніх ділових відносин або проведення фінансової операції; проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій Клієнта, що здійснюються у процесі таких відносин, щодо відповідності таких фінансових операцій наявній у Банка інформації про Клієнта, його діяльність та ризик, у тому числі, у разі необхідності, про джерело коштів, пов'язаних із фінансовими операціями), податкового статусу, суті, змісту та підстав здійснення відповідних операцій, а також щодо ідентифікації осіб, від імені або за дорученням чи в інтересах яких діє Клієнт під час проведення операції, та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог Законодавства та внутрішніх документів Банку. Також Клієнт зобов'язаний у строки, встановлені Законодавством, здійснити актуалізацію своїх даних.

7.2. Перелік документів, необхідних для здійснення Ідентифікації та Верифікації Клієнта (Представника Клієнта) розміщений на Сайті Банку. Дане зобов'язання Клієнта вважається виконаним з моменту отримання Банком відповідного повідомлення Клієнта з поданням підтверджуючих документів. Клієнт несе персональну відповідальність за достовірність даних, поданих до Банку. При цьому у випадку порушення умов цього пункту щодо надання відповідних документів та/або інформації Банк має право відмовити Клієнту у наданні будь-яких послуг за Договором/відмовитися від укладення Договору.

7.3. Для отримання послуг за Договором, Клієнт зобов'язаний надавати Банку документи та відомості, які відповідно до вимог Законодавства, умов Договору, внутрішніх документів Банку з питань фінансового моніторингу, Закону FATCA (якщо останній розповсюджується на Клієнта), вимагатимуться Банком для надання таких Послуг, а також для виконання Банком своїх обов'язків за Договором, для виконання Банком функцій податкового/фінансового агента, агента валютного нагляду та суб'єкта первинного фінансового моніторингу, а також будь-які інші документи, що можуть вимагатися Банком. Вказані документи, відомості мають бути достовірними, чинними (дійсними) та актуальними.

7.4. Банк має право в порядку, передбаченому Законодавством, призупинити/зупинити здійснення фінансової операції (фінансових операцій), відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/відмовити Клієнту в укладенні Договору/відмовитися від проведення фінансової операції, а також застосувати інші заходи перестороги за наявності підстав, передбачених: Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»; Законом України «Про санкції»; нормативними актами Національного банку України, які регулюють здійснення банками фінансового моніторингу; внутрішніми документами Банку з питань здійснення фінансового моніторингу або іншими нормами Законодавства та міжнародних договорів України.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. За порушення зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, передбачену Договором та Законодавством.

8.2. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до Законодавства та цього Договору, якщо не доведе, що платіжні операції виконані Банком належним чином.

8.3. Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених цим Договором, зобов'язаний на письмову вимогу Клієнта сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,01 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

8.4. У разі застосування до Банку санкцій внаслідок помилкових, протиправних дій Клієнта, останній зобов'язується відшкодувати всі понесені Банком внаслідок цього збитки в повному обсязі.

8.5. Банк не несе відповідальності за невчасно отримані, переказані, загублені кошти Клієнта, якщо Клієнтом була вказана невірна траса платежу.

8.6. Клієнт несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у касовому документі, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації Клієнт має відшкодувати Банку шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

8.7. Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку шкоду, заподіяну внаслідок недотримання Клієнтом вимог щодо захисту інформації і здійснення неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням), які передбачені Законодавством та/або цим Договором. У разі недотримання Клієнтом зазначених вимог Банк звільняється від відповідальності перед Клієнтом за виконання платіжних операцій.

## 9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ТА БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ

9.1. Уклавши з Банком відповідний Договір, Клієнт або Представник, від імені Клієнта також надає свою згоду (дозвіл) Банку на:

9.1.1. надання Банку інформації та документів про власний статус податкового резидентства та статус податкового резидентства своїх кінцевих бенефіціарних власників (контролерів), а також іншу інформацію і документи, необхідні для виконання Банком функцій фінансового агента, на виконання вимог міжнародного договору, що містить положення про обмін інформацією для податкових цілей, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, або укладеного на його підставі міжвідомчого договору;

9.1.2. у випадках звернення банків-нерезидентів, що мають кореспондентські відносини з Банком та через які здійснюються фінансові/платіжні операції Клієнта, із офіційними запитами до Банку щодо надання інформації стосовно ідентифікації Клієнта, а саме: документів і відомостей, необхідних для з'ясування особи Клієнта, суті його діяльності та фінансового стану тощо, та/або інформації щодо суті здійснюваної Клієнтом фінансової/платіжної операції, яку обслуговує такий банк-нерезидент, Клієнт надає Банку право повідомити/надати банку-нерезиденту запитувану ним інформацію та/або копії документів. Розкриття відомостей, які відносяться до банківської таємниці, здійснюються Банком у суворій відповідності до Законодавства;

9.1.3. розкриття відомостей, які стосуються Клієнта та згідно з Законодавством відносяться до банківської таємниці у випадках, передбачених Законодавством;

9.1.4. надання на вимогу Банку інформації та документів, необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта (Представника Клієнта) на виконання вимог Законодавства у сфері ПВК/ФТ та/або внутрішніх документів Банку з питань ПВК/ФТ;

9.1.5. розкриття та надання для третіх осіб (юридичних, фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців, установ, організацій незалежно від форми власності, державних органів, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів) всієї інформації про Клієнта, його майновий та фінансовий стан (в тому числі відомості, що становлять банківську таємницю), яка є наявною, зберігається у Банку або буде отримана Банком у майбутньому у наступних випадках:

- у випадку порушення будь-яких зобов'язань, визначених Договором;
- при укладенні Банком договорів страхування ризиків, пов'язаних з відносинами з Клієнтом;
- при укладенні Банком договорів факторингу, договорів відступлення права вимоги та/або переведення боргу;
- у випадку необхідності захисту порушених, оспорюваних або невизнаних прав та законних інтересів Банку;
- у випадку необхідності забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг для Банку відповідно до укладених між такими третіми особами та Банком договорів, за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються основної діяльності Банку, яку він здійснює на підставі отриманих банківської ліцензії та письмових дозволів;

9.1.6. розкриття та надання PKO Bank Polski (Польща) та іншим афілійованим особам Банку, афілійованим особам PKO Bank Polski (Польща) всієї та/або будь-якої інформації про себе та фінансовий стан (в тому

числі відомостей, що становлять банківську таємницю), яка є наявною, зберігається у Банку або буде отримана Банком у майбутньому;
9.1.7. здійснення Банком фото-аудіо-, відеозйомки Клієнта під час укладення Договору/надання Банком будь-яких інших банківських послуг/звернення Клієнта до Контакт-Центру/інших комунікацій Клієнта з уповноваженим представником Банку; зберігання Банком фотографій, аудіозаписів, відеозаписів; а також на поширення фотографій, аудіозаписів та відеозаписів що зберігаються, у випадках, передбачених Законодавством;
9.1.8. повідомлення іншим надавачам платіжних послуг, згідно з правилами відповідної платіжної системи або договорами, інформацію про Клієнта, про операції Клієнта або операції, здійснені у зв'язку з обслуговуванням Банком Клієнта, з метою належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій.

9.2. Фактом укладення Договору Клієнт, підтверджує своє ознайомлення та повну і безумовну згоду з Повідомленням про порядок обробки і захист персональних даних, яке розміщене на Інтернет – сторінці Банку за посиланням https://kredobank.com.ua/public/upload/c4e5c498d0395d0f8725b657146901cc.pdf, в тому числі дає згоду на обробку його персональних даних у вказаному в цьому Повідомленні порядку.

9.3. Фактом укладення Договору особа, яка діє від імені Клієнта, підтверджує своє ознайомлення та повну і безумовну згоду з Повідомленням про порядок обробки і захист персональних даних, яке розміщене на Інтернет – сторінці Банку за посиланням https://kredobank.com.ua/public/upload/c4e5c498d0395d0f8725b657146901cc.pdf), в тому числі дає згоду на обробку його персональних даних у порядку, аналогічному вказаному в цьому Повідомленні.

## 10. ФОРС-МАЖОР

10.1. Сторона, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за це порушення, якщо доведе (в порядку, визначеному Законодавством), що це порушення сталося внаслідок випадку або визначених Законом України «Про торгово-промислові палати в Україні» форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

## 11. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

11.1. Спори, що пов'язані із цим Договором, вирішуються сторонами в судовому або позасудовому порядку, відповідно до Законодавства.

11.2. Позасудовий розгляд Банком скарг Клієнтів (фізичних осіб – споживачів) здійснюється відповідно до вимог: Закону України «Про звернення громадян»; Закону України «Про захист прав споживачів»; Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України; Внутрішньобанківського документу (витягу), який регламентує порядок розгляду Банком звернень клієнтів; ПОРЯДКУ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ В АТ "КРЕДОБАНК".
Адресу, за якою приймаються скарги споживачів банківських послуг, визначено вище (поштова адреса).
Також позасудовий розгляд скарг споживачів банківських послуг здійснюється Національним банком України. З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів банківських послуг Національним банком України Клієнт може ознайомитися за посиланням: https://bank.gov.ua/contacts-details#section.

11.3. Клієнт може звернутися за захистом своїх прав та інтересів до суду відповідно до законодавства України. Подання звернення до Банку або до Національного банку України не позбавляє клієнта права на звернення до суду.

## 12. ІНШІ УМОВИ

12.1. Договір набирає чинності відносно кожного конкретного Клієнта з моменту Акцептації Договору та діє до повного виконання зобов`язань Сторін за відповідним касовим документом.

12.2. Фактом підписання відповідного касового документа Клієнт засвідчує, що на момент такого укладення Клієнт ознайомився з усіма положеннями цього Договору, Тарифами, а також іншими документами, інформацією, які розміщені на Сайті Банку та з урахуванням яких надаються Послуги, повністю розуміє їхній зміст та беззастережно погоджується з ними.

12.3. Приєднання Клієнта до цього Договору відбувається в цілому, Клієнт не може пропонувати Банку індивідуальні зміни до умов цього Договору та/або Тарифів.

12.4. Банк має право в будь-який час вносити зміни до Договору (шляхом затвердження нової редакції Договору)/Тарифів, повідомляючи про це Клієнта шляхом офіційного опублікування тексту таких змін на Сайті Банку та їх розміщення на загальнодоступних для Клієнтів місцях в приміщенні операційного залу

| |
|---|
| по обслуговуванню фізичних осіб Банку не пізніше ніж за 2 (два) календарні дні до набрання чинності цими змінами, а під час дії воєнного стану в Україні, введеного у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, не пізніше ніж за 1 (один) календарний день до набрання чинності цими змінами. |
| 12.5. Договір може бути розірвано Банком лише у випадках та в порядку, що передбачені Договором та Законодавством. Клієнт має право розірвати Договір виключно у випадку, передбаченому п. 6. цього Договору. |
| 12.6. Клієнт погоджується, що Банк має право без окремої згоди Клієнта, але з його наступним повідомленням, у будь-який час та виключно на власний розсуд відступити будь-які свої вимоги за Договором третім особам або здійснити заміну Сторони на будь-яку іншу особу. |
| 12.7. Клієнт не має права без окремої згоди Банку відступити будь-які свої вимоги за Договором третім особам або здійснювати заміну Клієнта на іншу особу. |
| 12.8. Дані про Клієнта/Представника (повне найменування/прізвище, ім'я, по батькові; адреса; реєстраційний номер облікової картки платника податків/ідентифікаційний код юридичної особи; серія, номер, дата видачі та орган, що видав паспорт або інший документ, що посвідчує особу Клієнта (фізичної особи); контактні дані тощо) зазначаються у відповідному касовому документі, яким Клієнт приєднується до умов цього Договору. |
| 12.9. У всьому, що не передбачено умовами цього Договору, Сторони керуються умовами касового документа та Законодавства. |
| **13. ПІДПИС БАНКУ:**<br>**Голова Правління АТ «Кредобанк»**<br>_____ **Якуб Марек КАРНОВСКІ**<br>*(підпис)* |