

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»

№ 529 від «28» травня 2024 року

Вводиться в дію «30» травня 2024 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.

**Договір банківського вкладу** - Договір банківського вкладу між Банком та фізичною особою або Договір про розміщення банківського вкладу між Банком та фізичною особою підприємцем.

-

**Кваліфікований електронний підпис (надалі – Кваліфікований ЕП)** - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

**Удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису (далі – УЕП з кваліфікованим сертифікатом),** - удосконалений електронний підпис, створений з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, у якому немає відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки.

**Сервісні операції** – операції в Системі, що не пов'язані із здійсненням платежів і передбачають отримання Користувачем інформації з Системи та/або зміну умов здійснення Фінансових 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 Фінансових операцій та Авторизаційних операцій.

**Система** – програмний комплекс, в тому числі мобільний застосунок (система онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК» або інший визначений Банком програмний комплекс), – який забезпечує можливість дистанційного обслуговування Клієнта Банком, шляхом надання Клієнту (Користувачу) послуг (на підставі електронних документів) через мережу Internet та/або корпоративну мережу Банку, а також забезпечує приймання-передачу іншу інформацію через мережу Internet в електронній формі

**Фінансові операції** – платіжні операції в Системі, що пов'язані або забезпечують здійснення платежу з Рахунку/на Рахунок Користувача (у тому числі з використанням БПК).

**Шаблон** – це збережені у Системі параметри виконання Фінансової операції / Фінансових операцій.

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. Банк гарантує роботу Системи у разі використання актуальних версій наступних браузерів: Chrome, FireFox, Safari, Microsoft Edge.

1.2.2. Банк гарантує роботу Системи в наступних операційних системах:

- Android OS версії не нижче, ніж 5.0 (надалі – Android);
- iOS версії не нижче, ніж 10.0 (надалі - iOS);
- Windows версії не нижче, ніж Windows 10 (надалі – Windows).

1.2.3. Логін Системи:

- може містити: ВЕЛИКІ та маленькі літери латиницею, цифри;
- не може містити спеціальні символи (\$ % ^ & та інші).
- повинен складатися не менш ніж з 6 (шести) символів.

1.2.4. 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: ! @ " # № \$ ; % : ^ & ? \* ( ) - \_ + = -

- відрізнятись від Логіну Системи;
- складатися не менш ніж з 8 (восьми) символів.

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

У разі використання Користувачем Паролю 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 Пароль до Системи на той, що відповідає вказаним вимогам. У разі бездіяльності Користувача щодо зміни Паролю до Системи, Банк має право заблокувати доступ до Системи такому Користувачу до моменту зміни Користувачем Паролю до Системи на такий, що відповідає вимогам цього пункту Посібника (п.1.2.4.).

Про необхідність зміни 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 Фінансових операцій тощо) здійснюється шляхом вибору Користувачем відповідних параметрів, що відображені у електронній формі через інтерфейс Системи та інтерфейс відповідного 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 відповідними браузерами/операційними системами, що вказані у п.п. 1.2.1., 1.2.2. цього Посібника та програмами (в тому числі мобільними застосунками), що працюють на основі вказаних операційних систем.

1.2.7. Банк не несе відповідальності за збої Системи та/або помилкові операції Користувача у Системі, пов'язані із недостатнім обсягом знань Користувача або помилками пристрою/операційної системи/інших програм, що використовуються Користувачем.

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 комп'ютера/Мобільного пристрою/портативного пристрою Користувача).

1.2.10. Вхід у Систему не може бути здійснений Користувачем, якщо Фінансовий номер телефону Користувача (Клієнта) є заблокованим.

### ***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 ФОР):**

використовувати тільки ліцензоване програмне забезпечення; своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи і додатків на своєму Мобільному пристрої / портативному пристрої, що використовується для підключення Користувача до Системи;

- використовувати засоби антивірусного захисту та регулярно оновлювати їх, використовувати ліцензоване антишпигунське програмне забезпечення, а також міжмережеві екрани (фаєрволи);

- 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 жорсткому диску компютера, а зберігати виключно на переносних носіях інформації (USB-flash накопичувач, тощо);

- не розголошувати конфіденційні відомості про Кваліфікований ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом (Логін Системи, пароль до Системи тощо) третім (неуповноваженим) особам; - забезпечувати регулярну зміну паролів;

- забезпечити розблокування екрану мобільного телефону за допомогою паролю/FaceID/TouchID;

- для входу на WEB-сторінку Системи використовувати лише адресу:

[https://online.kredobank.com.ua;](https://online.kredobank.com.ua)

- для завантаження та встановлення на Мобільний пристрій/портативний пристрій відповідний 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);

- при виявленні 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;

- при виникненні 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, логіна, пароля, 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 фінансових операцій, рекомендовано дотримуватися наступних правил:**

- встановити надійний пін-код на sim-картку;
- встановити надійний пароль на екран блокування мобільного пристрою;
- 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 телефону 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 Фінансових 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 Фінансова 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;
- активація/блокування/розблокування БПК;
- зміна ПІН-коду БПК;
- керування Послугою Мобінформ;
- активація/деактивація функції продовження строку банківського вкладу (депозиту).

**2.5.** Перегляд історії виконаних в Системі операцій:

- Фінансових;
- Сервісних;

- Авторизаційних.

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

**2.7.** Фінансові операції з шаблонами Фінансових операцій: створення / редагування / виконання.

**2.8.** Зміна / відновлення 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 купівлю/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 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 (Цифрового власноручного підпису (ЦВП) або Дія.Підпис).

### **3. Початок роботи в Системі**

#### **3.1. Реєстрація в Системі.**

3.1.1. Реєстрація Клієнта (як Користувача) в Системі здійснюється на Сайті Банку, шляхом переходу на web-сторінку, що розміщена за посиланням: <https://online.kredobank.com.ua> або після завантаження та інсталяції мобільного застосунку Системи на Мобільний пристрій / портативний 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 Рахунку Клієнта;
- актуального номеру мобільного телефону (Фінансового номеру телефону) Клієнта;
- актуальні персональні дані Клієнта.

3.1.4. Виконати Реєстрацію в якості Користувача Клієнт може або за допомогою web-версії Системи, або за допомогою раніше встановленого на Мобільний пристрій / портативний пристрій мобільного застосунку Системи (iOS або Android), - шляхом вибору відповідної опції «Реєстрація» на сторінці входу до Системи. Реєстрація за допомогою web-версії Системи надає доступ до Системи через мобільний застосунок Системи.

3.1.5. Для здійснення Реєстрації необхідно:

- ввести номер діючої БПК або Рахунку ;
- ввести актуальний Фінансовий номер телефону, який зареєстрований Банком (у випадку відсутності зареєстрованого у Банку Фінансового номеру телефону/Втрати Фінансового номеру телефону, для Реєстрації у Системі Клієнту необхідно зареєструвати/актуалізувати в Банку такий Фінансовий номер телефону).

3.1.6. Після верифікації Клієнта, Система запропонує Клієнтові самостійно встановити унікальний Логін Системи та Пароль до Системи, за допомогою яких в подальшому Клієнт (Користувач) буде ідентифікований в Системі.

3.1.7. Якщо встановлений Користувачем Логін Системи не є унікальним, Система запропонує його змінити.

3.1.8. Встановлений Користувачем Пароль не перевіряється на унікальність.

3.1.9. Після того, як Клієнт встановить персональні Логін Системи та Пароль до Системи, які відповідають вимогам цього Посібника Банк надішле на відомий Банку Фінансовий номер телефону Клієнта авторизаційне SMS з OTP кодом. Для завершення Реєстрації в Системі Клієнтові необхідно ввести отриманий OTP код у відповідному полі у web-версії Системи/мобільному застосунку Системи.

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

3.1.11. Якщо Клієнт зареєструвався в Системі, то повторна Реєстрація в Системі такого Клієнта стає недоступною.

## **3.2. Вхід в Систему**

3.2.1. Для входу в Систему Користувачу необхідно ввести створені ним Логін Системи та Пароль до Системи у відповідні поля на web-сторінці, що розміщена за посиланням: <https://online.kredobank.com.ua> або у мобільному застосунку Системи. Для входу в Систему через web версію, окрім Логіну Системи та Паролю до Системи, необхідно ввести отриманий OTP код у відповідному полі web-версії, який буде надісланий Банком на Фінансовий номер телефону Користувача. Якщо введено правильні Автентифікаційні дані, Користувач увійде в Систему і його перенаправить на головну сторінку Системи з переліком послуг, які надаються Користувачу Банком.

Для Користувачів – фізичних осіб для входу в Систему, Система може вимагати використання КЕП (ЦВП /Дія.Підпис) такого Користувача про що Користувача буде повідомлено засобами Системи.

3.2.2. Для Користувачів – фізичних осіб-підприємців для входу в Систему, Система може вимагати використання Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом такого Користувача про що Користувача буде повідомлено засобами Системи.

3.2.3. 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 були некоректно введені Логін Системи та/чи Пароль до Системи Користувачу відображається помилка авторизації та попередження: «Для входу до Інтернет-банкінгу доступні ще 4 спроби. При неуспішному використанні даних спроб з метою безпеки Ваш обліковий запис буде заблоковано на 24 години.».

3.2.4. У випадку, якщо Користувачем було п'ять разів неправильно введено 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: «Невірний Логін або Пароль».

### **3.3. Відновлення / зміна Паролю**

3.3.1. Якщо Користувач не може пригадати Пароль до Системи, то для його відновлення необхідно скористатись опцією «Відновити пароль» на сторінці входу до Системи.

3.3.2. Для відновлення паролю, необхідно ввести:

- Логін Системи (якщо він не був введений на попередньому кроці);
- Фінансовий номер телефону Клієнта;
- Номер БПК або Рахунку Клієнта.

3.3.3. У випадку введення неправильних даних (п. 3.3.2. цього Посібника), Система відобразить відповідне повідомлення.

3.3.4. У випадку введення правильних даних (п. 3.3.2. цього Посібника) наступним кроком Система запропонує Користувачеві виконати наступні дії (відобразить відповідні поля та інформацію):

- «Введіть новий пароль»;
- «Повторіть новий пароль»;
- «Код підтвердження» (ОТР).

3.3.5. Повідомлення з ОТР кодом матиме наступний формат: «Код **XXXX** підтвердження Вашої дії в онлайн-банкінгу. Не розголошувати». Після введення даних та їх успішної перевірки, Пароль до Системи буде встановлено та Користувач отримає повідомлення «Операція виконана успішно!».

3.3.6. У випадку, якщо введений новий Пароль до Системи та повторно введений новий Пароль до Системи не співпадатимуть, Система відобразить відповідне повідомлення і чекатиме коректного вводу Паролю до Системи, не дозволяючи перейти на наступний крок.

3.3.7. Зміна Паролю доступна на сторінці «Профіль». Для зміни Паролю до Системи необхідно обрати опцію «Змінити пароль» та дотримуватись інструкцій Системи. Після успішного завершення операції Система відобразить Користувачеві відповідне повідомлення. Зміна Паролю до Системи не передбачає введення ОТР коду (для Користувачів - фізичних осіб) або використання Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом (для Користувачів - фізичних осіб-підприємців).

## **4. Структура та функції Системи**

### **4.1. Головна сторінка Системи**

4.1.1. Сторінка, на яку Користувач потрапляє після успішного Входу до Системи складається з 4-х основних функціональних блоків послуг, які надаються Банком, в яких відображаються відповідні послуги, які надаються Банком Користувачу. Такими блоками є:

- Картки (БПК);
- Рахунки (Поточні);

- Депозити (Банківські вклади);
- Кредити.

4.1.2. Якщо в Користувач не користується певним видом послуг Банку, то відповідний блок головної сторінки Системи не міститиме жодної інформації.

4.1.3. Крім блоків, вказаних у п. 4.1.1. цього Посібника web-версія Системи також містить: угорі – інформаційну панель про стан власних коштів / накопичень / зобов'язань;

- зліва – бокове меню.

4.1.4. У мобільному застосунку Системи угорі головної сторінки Системи відображаються створені Користувачем Шаблони. Внизу, під функціональним блоком банківських послуг, розміщене меню. Щоб перейти в профіль Користувача провести по сенсорному екрану Мобільного пристрою / портативного пристрою Користувача від лівого краю екрану вправо (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою / портативного пристрою). У нижній частині головної сторінки Системи розміщено піктограму , натискання на який відкриває доступ до додаткового функціоналу.

## 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 (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з піктограмою БПК дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи відображення інформації про БПК («деталі картки»). Обравши опцію «Керування картою» в web-версії Системи або провівши по сенсорному екрану Мобільного пристрою / портативного пристрою Користувача від лівого краю екрану вправо (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою / портативного пристрою) Користувач потрапить на наступну сторінку Системи з інформацією про БПК («деталі картки»).

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

- Перегляд інформації про БПК («деталі картки»);
- Рух коштів по БПК;
- Зміна назви БПК (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви на фізичній БПК);
- Формування виписки по БПК;
- Формування платіжних реквізитів БПК з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити;
- Активація / тимчасове блокування / розблокування БПК;
- Зміна добових лімітів по БПК;
- Отримання нового ПІН-коду для БПК;
- Перегляд та копіювання номера картки (у мобільному застосунку та виконанні вимог п.4.2.8 Посібника);
- Перегляд CVV2/CVC2 коду картки (у мобільному застосунку та виконанні вимог п.4.2.8 Посібника).

4.2.3. Активація БПК доступна тільки для нових БПК, які ще не були активовані і щодо яких Система відображає статус: «Потребує активації» .

4.2.4. Тимчасове блокування / розблокування БПК дозволяє Користувачеві самостійно тимчасово блокувати / розблокувати БПК необмежену кількість раз.

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 відповідного КЕП для Користувачів – фізичних осіб 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 ідентифікації/пін-коду. Для копіювання номеру БПК необхідно на відповідній сторінці мобільного застосунку Системи натиснути на зображення БПК пальцем (до появи відповідного повідомлення про успішне копіювання номеру БПК). Для того, щоб побачити CVV2/ CVC2, необхідно натиснути на символ «ока» поруч інформації про CVV2/ CVC2, яке розміщено на зображенні БПК.

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

Для замовлення випуску Цифрової БПК Користувачу необхідно в мобільному застосунку Системи на головній сторінці обрати опцію «Відкрити картку» (натиснувши (на сенсорному екрані) піктограму ) та вибрати один із запропонованих Системою варіантів відкриття картки:

- відкрити нову Цифрову БПК та новий Рахунок;
- випустити Цифрову БПК до наявного Рахунку, при цьому 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 ознайомлюється та підписує відповідний Додаток до Заяви-Договору (яким передбачено випуск Цифрової БПК) шляхом введення отриманого ОТР коду. Примірник Додатку до Заяви-Договору підписаний Удосконаленим ЕП Банку/Кваліфікованим ЕП Банку надсилається на електронну адресу Користувача, яка зазначається при замовленні Цифрової БПК.

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

4.2.12. Фінансові операції з використанням Цифрової БПК доступні у web-версії Системи, Мобільного пристрою / портативного пристроях: інтернет платежі, підключення до Google/Apple Pay, поповнення через ПТКС, р2р перекази, блокування/розблокування, зміна лімітів БПК.

4.2.13. Всі реквізити Цифрової БПК (ім'я, прізвище Клієнта/Держателя БПК, CVC2-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 всі 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. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним Рахунком дозволить Користувачу перейти на сторінку Системи для відображення інформації про відповідний Рахунок («деталі Рахунку»). Обравши опцію «Керування рахунком» в web-версії Системи або провівши по сенсорному екрану Мобільного пристрою / портативного пристрою Користувача від лівого краю екрану вправо (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою / портативного пристрою) Користувач потрапить на наступну сторінку Системи з відображення інформації стосовно Рахунку («деталі Рахунку»).

4.3.2. На цих сторінках Системи (п. 4.3.1. Посібника) для Користувача доступні дії:

- Перегляд інформації про Рахунок («деталі Рахунку»);
- Перегляд руху коштів по Рахунку;
- Зміна стандартної назви Рахунку (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви продукту/договору);
- Формування виписки по Рахунку;
- Управління SMS інформуванням щодо Фінансових операцій за Рахунком.

4.3.3. До керування Рахунком належить можливість підключення \ відключення послуги SMS інформування.

4.3.4. Підключення \ відключення послуги SMS інформування в Системі передбачають їх обов'язкове підтвердження, шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою OTP коду) для Користувачів - фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів - фізичних осіб-підприємців.

### **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 банківський вклад (депозит), відображення якої можливе засобами Системи. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним банківським вкладом/договором банківського вкладу дозволить перейти на першу сторінку Системи для відображення інформації про відповідний вклад (депозит)/договір («деталі депозиту»). Обравши опцію «Керувати депозитом» в web версії Системи або провівши по сенсорному екрану Мобільного пристрою / портативного пристрою Користувача від лівого краю екрану вправо (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою / портативного пристрою) Користувач потрапить на наступну сторінку Системи де відображена інформація про банківський вклад (депозит) «деталі депозиту».

4.4.2. На цих сторінках Системи (п. 4.4.1. Посібника) для Користувача доступні:

- Перегляд інформації про банківський вклад (депозит) («деталі депозиту»);
- Перегляд руху коштів по Вкладному рахунку;

- Зміна стандартної назви депозиту (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви продукту/договору);
- Формування виписки по Вкладному рахунку;
- Формування платіжних реквізитів Вкладного рахунку з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити;
- Відмінити / встановити пролонгацію депозиту (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу);
- Виконати дострокове розірвання депозиту (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 банківського вкладу (депозиту) Користувачу необхідно на головній сторінці Системи обрати опцію «Відкрити» в блоці «Депозити» або натиснути (на сенсорному екрані) піктограму  в мобільному застосунку Системи та обрати опцію «Відкрити депозит», після чого Користувач буде переспрямований на сторінку Системи щодо підбору банківського вкладу (депозиту), на якій будуть встановлені відповідні умови банківського вкладу (депозиту). На цій же сторінці Системи буде доступна опція розміщення відповідного банківського вкладу (депозиту). Подальші дії для розміщення банківського вкладу (депозиту) Користувачу необхідно здійснити відповідно до вказівок Системи.

4.4.6. Розміщення нового Вкладу (депозиту) передбачає наступне:

- вибір депозиту (Користувач отримує можливість обрати запропонований Банком варіант умов банківського вкладу (депозиту) або підібрати самостійно, встановивши бажані умови розміщення банківського вкладу (депозиту) такі як: валюта, сума, строк, періодичність виплати відсотків, можливість поповнення банківського вкладу (депозиту), пролонгації, дострокового розірвання, часткового зняття банківського вкладу (депозиту));
- 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.
- вибір Рахунку, з якого будуть списані кошти для розміщення банківського вкладу (депозиту);
- підтвердження про ознайомлення з Офертою про укладення Договором банківського вкладу та Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб;
- введення/редагування e-mail, на який буде відправлено Акцепт про укладення Договору банківського вкладу;
- підтвердження згоди Користувача на відкриття банківського вкладу (депозиту) та укладання Договору банківського вкладу шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою ОTR 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 банківський вклад (депозит) з'явиться в блоці «Депозити» на Головній сторінці Системи та 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.

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. Якщо Договір банківського вкладу передбачає можливість пролонгації, то Система дозволить встановити або відновити пролонгацію, виконання такої дії 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..

4.4.10. Якщо Договір банківського вкладу передбачає дострокове розірвання, то Користувач зможе подати заявку на дострокове розірвання Договору банківського вкладу, яка буде виконана відповідно до умов Договору банківського вкладу. Виконання такої дії 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. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним кредитом дозволить перейти на перший екран відображення інформації про кредит («деталі кредиту»). Обравши опцію «Керувати кредитом» в web-версії Системи або провівши по сенсорному екрану Мобільного пристрою / портативного пристрою Користувача від лівого краю екрану вправо (якщо інші налаштування переходу не впливають з характеристик відповідного Мобільного пристрою / портативного пристрою) Користувач потрапить на наступну сторінку Системи інформації про кредит («деталі кредиту»).

4.5.2. На цих сторінках Системи (п. 4.5.1. Посібника) для Користувача доступні:

- перегляд інформації про кредит (деталей кредиту);
- інформація щодо платежів по кредиту;
- зміна стандартної назви кредиту (для відображення Користувачу у Системі, але без зміни назви продукту/договору);
- формування платіжних реквізитів Рахунку для погашення кредиту з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити.

4.5.3. Особливості відображення інформації по споживчих кредитах:

- сума, що відображена у верхній частині екрану мобільного застосунку Системи, у web версії Системи в графі "Сума заборгованості" – це поточний залишок основної заборгованості по кредиту (не є сумою для повного погашення кредиту - не включає нараховані відсотки (проценти), комісії та інші платежі);

Піктограма «Детальніше» стосовно кредиту містить наступні поля:

- «Дата наступного платежу» – дата чергового платежу відповідно до графіку платежів до кредитного договору;
- «Сума договору» - початкова сума кредиту (тіло);
- «Наступний платіж, у т.ч.» - сума чергового платежу, відповідно до графіку платежів за кредитним договором, що включає всі суми заборгованості за кредитним договором, термін сплати яких вже настав чи настане в «Дату наступного платежу», в тому числі строковий платіж, прострочений платіж, строкові відсотки, прострочені відсотки, комісії та інші платежі (штрафи, пені) відповідно до кредитного договору;
- «строковий платіж» - сума чергового платіжу згідно з кредитним договором відповідно до графіку платежів (включений в «Наступний платіж»);
- «прострочений платіж» - сума простроченого платежу згідно з кредитним договором (включений в «Наступний платіж»);
- «строкові відсотки» - сума чергових відсотків (процентів) відповідно до графіку платежів за кредитним договором (включений в «Наступний платіж»);
- «прострочені відсотки» - сума прострочених відсотків (процентів) (включений в «Наступний платіж»);
- «щомісячна комісія» - може бути відображена в стрічці «інші комісії» (включений в «Наступний платіж»);
- стрічка «інші комісії», окрім комісій, щомісячних комісій може включати штрафи (включений в «Наступний платіж»);
- інше (штрафи) - (включений в «Наступний платіж»);
- пеня - (включений в «Наступний платіж»);
- «Наявна до погашення сума» - сума залишку коштів на рахунку до погашення кредиту;
- «Номер угоди» – номер кредитного договору;
- «Діюча ставка по кредиту» - розмір процентів, які нараховуються за кредитним договором;
- «Дата договору» - дата укладення Кредитного договору;

- «Дата завершення договору» - дата (термін) до якої (якого) необхідно здійснити погашення заборгованості за кредитним договором;
- «Рахунок для погашення» – № рахунку для сплати чергових платежів відповідно до графіку платежів чи повного погашення кредиту за кредитним договором.

У випадку наявності простроченої комісії її сума включена в суму наступного платежу, але не зазначена окремою стрічкою серед складових «Наступного платежу».

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. Фінансові операції з переказу коштів у Системі можна здійснити з розділу «Перекази». Перехід на розділ «Перекази» можливий шляхом переходу через гіперпосилання з відповідної піктограми «деталі Рахунку» / «деталі картки (БПК)».

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

- між власними Рахунками Користувача («**Між власними рахунками**»);
- на Рахунки третіх осіб в межах Банку («**В межах Банку**»);
- за реквізитами Рахунків (на користь клієнтів інших банків) («**За реквізитами**»);
- за реквізитами БПК іншого Банку («**На карту іншого Банку**»);
- ініціювати переказ з використанням БПК іншого Банку («**З карти іншого Банку**»); - ініціювати переказ з використанням БПК на реквізити БПК (в т.ч. між БПК клієнтів інших банків) («**З карти на картку**»);
- генерація Унікального ідентифікатора для здійснення переказів з країн Європейського союзу у порядку співпраці АТ «КРЕДОБАНК» з РКО BANK POLSKI S.A., у випадках, передбачених Правилами ФО (функція «**Переказ з ЄС на свій рахунок**»).

4.6.3. Для здійснення переказів «**Між власними рахунками**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати Рахунок/БПК, з якого/за допомогою якої потрібно переказати кошти;
- з переліку обрати Рахунок/БПК, на який/на реквізити якої потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль (у відповідній валюті); - натиснути (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на піктограму «Продовжити»;
- на наступній сторінці Система відобразить деталі переказу;
- після натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на піктограму «Продовжити» переказ буде виконано;

- на наступній сторінці Системи виконаний переказ буде запропоновано перетворити в Шаблон.

4.6.4. Для здійснення переказів «**В межах Банку**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати Рахунок / БПК, з якого потрібно переказати кошти;
- ввести Рахунок на який / БПК на реквізити якої 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);
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль (у відповідній валюті);
- заповнити поле «призначення платежу», яке повинно відповідати змісту Фінансової операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи. Максимальна кількість символів поля «призначення платежу» - 160. За замовчування поле «призначення платежу» автозаповнене з можливістю зміни/доповнення: «Переказ на рахунок № \_\_\_\_\_ ПІБ»;
- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені Користувачем дані;
- на наступній сторінці Система відобразить деталі переказу;
- Фінансова 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 та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження Фінансової операції;
- у разі неуспішного підтвердження Фінансової операції три рази поспіль, виконання Фінансової операції буде припинено;
- у разі успішного завершення Користувачу відображається результат виконаної Фінансової операції; У випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок Фінансової операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) та відбудеться повернення на сторінку Системи з якої відбувається ініціювання Фінансової операції.

4.6.5. Для здійснення переказів «**За реквізитами**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати Рахунок / БПК, з якого потрібно переказати кошти;
- ввести № Рахунку отримувача в форматі IBAN;
- ввести ПІБ/найменування отримувача, яке крім кирилиці може містити букви латиницею, цифри, пробіл, лапки, дефіс, крапку. Кількість символів, з якої складається ПІБ/найменування отримувача не може перевищувати 140 символів;
- ввести РН ОКПП ФО (10 символів) / Ідентифікаційний код юридичної особи (8 символів) отримувача;
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль;
- заповнити призначення платежу, яке повинно відповідати змісту платіжної операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи. Максимальна кількість символів для цього поля: 420 символів.

Поле автозаповнене з можливістю зміни/доповнення: «Переказ на рахунок № \_\_\_\_\_ »;

- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені дані;
- на наступному екрані Система відобразить деталі переказу;
- Фінансова операція підтверджується шляхом накладення Простого ЕП Клієнта (надісланого Системою OTP коду) або відповідного КЕП для Користувачів - фізичних осіб або Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів - фізичних осіб-підприємців. У випадку введення неправильного OTP коду або некоректного КЕП / Кваліфікованого ЕП, Користувачу у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження Фінансової операції;
- у разі неуспішного підтвердження Фінансової операції три рази поспіль, виконання Фінансової операції буде припинено;
- у випадку введення неправильного пароля до Кваліфікованого ЕП / УЕП з кваліфікованим сертифікатом для Користувачів фізичних осіб-підприємців відобразиться відповідна помилка та буде повернуто Користувача на попередню сторінку Системи;
- у разі успішного підтвердженні Фінансової операції Користувачу відображається результат виконаної Фінансової операції;
- у випадку, якщо Користувачем будуть введені реквізити Рахунку одержувача (власного, іншої особи), відкритого в Банку, то така Фінансова операція (за умови коректності всіх введених даних) буде успішно виконана, комісійна винагорода за такий переказ буде відповідати комісійній винагороді за переказ «За реквізитами», а не переказу «В межах Банку»;
- у випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок Фінансової операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) та відбудеться повернення на сторінку Системи, з якої відбувається ініціювання Фінансової операції.

4.6.6. Після підтвердження переказу («Між власними», «В межах Банку», «З реквізитами»), Система відображає Користувачу повідомлення: «Ваша операція на опрацюванні», що означає, що операція відправлена в Банк на виконання. Користувач може побачити статус Фінансової операції в історії операцій розділу «Мої операції». Перекази, успішно виконані Банком будуть мати статус «Успішно», відхилені Банком – статус «Неуспішно».

Перекази, які ще не виконані Банком будуть мати статус «Очікує обробки».

4.6.7. Для здійснення переказів «**На карту іншого Банку**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- з переліку обрати БПК, з якої потрібно переказати кошти;
- ввести номер БПК отримувача (16 цифр);
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль;
- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені дані;
- ввести отриманий 6-ти значний код підтвердження. Якщо підтвердження 3dsecure по БПК не передбачено банком-емітентом такої БПК, то виконується підтвердження (введення вказаного коду) без відкриття окремої web-сторінки, якщо передбачено, то відкриється окрема web-сторінка;
- підтвердити введений код;

- комісія за здійснення переказу відображається перед остаточним підтвердженням виконання переказу;

- у разі правильного введення вищевказаних даних та дотримання встановлених лімітів по БПК, з якої здійснюється переказ коштів, Фінансова операція буде виконано в режимі «он-лайн».

Переказ з БПК на карту іншого банку через web-версію Системи або мобільний застосунок Системи якщо Користувач не налаштував авторизацію в Системі за допомогою пін коду або біометричних даних) виконується із обов'язковим введенням Користувачем CVC коду до БПК з якої здійснюється переказ коштів.

4.6.8. Для здійснення переказів «**З карти іншого Банку**» Користувачу необхідно виконати наступні дії:

- ввести номер БПК відправника (16 цифр);
- ввести термін дії БПК відправника в форматі ММ/РР; де ММ – двоцифровий номер місяця, від 1 до 12; РР – дві останні цифри року дії БПК;
- ввести CVV2/CVC2 код БПК відправника;
- з переліку обрати БПК, на яку потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль;
- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені дані;
- ввести отриманий 6-ти значний код підтвердження. Якщо підтвердження 3dsecure по БПК не передбачено банком-емітентом такої БПК, то виконується підтвердження (введення вказаного коду) без відкриття окремої web-сторінки, якщо передбачено, то відкриється окрема web-сторінка;
- підтвердити введений код;
- комісія за здійснення переказу відображається перед остаточним підтвердженням виконання переказу.
- у разі правильного введення вищевказаних даних та дотримання встановлених лімітів по БПК, з якої здійснюється переказ коштів, Фінансова операція буде виконано в режимі «он-лайн».

4.6.9. Для Фінансових операцій з картками інших банків Користувач може використати функцію здійснення переказу «**З карти на картку**», для чого Користувачу потрібно виконати наступні дії:

- ввести номер БПК відправника (16 цифр);
- ввести термін дії БПК відправника в форматі ММ/РР; де ММ – двоцифровий номер місяця, від 1 до 12; РР – дві останні цифри року дії БПК;
- ввести CVV2/CVC2 код БПК відправника;
- ввести номер БПК (16 цифр), на яку потрібно переказати кошти;
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль;
- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені дані;
- ввести отриманий 6-ти значний код підтвердження. Якщо підтвердження 3dsecure по

БПК не передбачено банком-емітентом такої БПК, то виконується підтвердження (введення вказаного коду) без відкриття окремої web-сторінки, якщо передбачено, то відкриється окрема web-сторінка;

- підтвердити введений код;
- комісія за здійснення переказу відображається перед остаточним підтвердженням виконання переказу;
- у разі правильного введення вищевказаних даних та дотримання встановлених лімітів по БПК, з якої здійснюється переказ коштів, Фінансова операція буде виконано в режимі «онлайн».

4.6.10. Для генерації Унікального ідентифікатора для отримання переказів з країн Європейського союзу у порядку співпраці АТ «КРЕДОБАНК» з РКО BANK POLSKI S.A., у випадках, передбачених Правилами ФО **необхідно скористатись функцією «Переказ з ЄС на свій рахунок»** та виконати наступні дії:

- ознайомитись з короткою інформацією про здійснення переказів;
- обрати один із запропонованих способів поповнення рахунку в злотих або Євро;
- обрати Поточний рахунок, на який планується отримувати переказ;
- сформований Унікальний ідентифікатор надати Відправнику переказу, для виконання ним переказу з країн Європейського союзу у порядку співпраці АТ «КРЕДОБАНК» з РКО BANK POLSKI S.A., у випадках, передбачених Правилами ФО.

## 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):

- Мобільний зв'язок та телефонія;
- Інтернет;
- Комунальні послуги;
- Охорона;
- Транспорт;
- Телебачення;
- Телефонія;
- Мобільний зв'язок;

Страховання;

- Електронні квитки; - Дистрибуція.

4.7.2. Перелік (п. 4.7.1. Посібника) може змінюватись у зв'язку зі змінами в надавачів послуг. 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;
- натиснути кнопку «Продовжити»;
- Система відобразить загальну суму платежу, яка складається з суму платежу та комісії;
- підтвердити виконання платежу натисканням кнопки «Продовжити»;
- Фінансова 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 Фінансової операції Користувач може обрати наступні опції: «Переглянути деталі операції» або «Завершити»;
- для окремих успішних Платежів Система надає можливість Користувачу створити Шаблон відповідної Фінансової операції за допомогою опції «Зберегти як шаблон».

4.7.4. В розділі Системи «Мої операції» Користувач може переглянути перелік виконаних Фінансових операцій із зазначенням деталей по кожному платежу. Для пошуку можна використати фільтр, вибрати необхідні Фінансові операції за період/дату, за їх статусом. В цьому ж розділі Системи Користувач може переглянути статуси Фінансових операцій.

#### **4.8. Повторне виконання платежу/переказу**

4.8.1. Система дозволяє повторно виконати Фінансову операцію (платіж / переказ), за умови, що така операція:

- раніше була успішно виконана;
- не виконувалася з застосуванням реквізитів БПК.

4.8.2. Для повторного виконання платежу/переказу Користувачу потрібно: - перейти в розділ Системи «Мої операції», в частині «Фінансові» знайти потрібний платіж / переказ та обрати опцію (натиснувши на піктограму) «C». У цьому випадку 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 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 (якщо воно передбачене відповідною Фінансовою операцією) Користувач підтверджує повторне виконання платежу / переказу;
- у разі успішного завершення Фінансової операції Система відображає Користувачу результат виконання та опції: «Створити шаблон», «Переглянути деталі операції».

## 4.9. Шаблиони

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

4.9.2. Переглянути створені Шаблиони Користувач можна в розділі Системи «Мої шаблони» (доступне з бокового меню у web-версії Системи / у мобільному застосунку Системи доступний на Головній сторінці Системи, а також в розділі «Платежі» нижнього меню Системи). Також Користувач може перейти в розділ Системи «Мої шаблони» з деталей відповідних послуг.

4.9.3. Новий Шаблон Користувач може створити використавши опцію «Додати шаблон» або шляхом натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на піктограму  в розділі Системи «Мої шаблони».

4.9.4. Виконати платіж/переказ відповідно до певного Шаблону можна шляхом натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на піктограму . Виконання платежу 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-підприємців.

4.9.5. Шляхом натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на піктограму  або шляхом проведення по сенсорному екрані справа наліво (у мобільному застосунку Системи) Користувач може:

- внести та зберегти зміни в шаблон (у мобільному застосунку Системи - натискання на сенсорному екрані на піктограму );
- скопіювати шаблон (у мобільному застосунку Системи - натискання на сенсорному екрані на піктограму );
- видалити шаблон (у мобільному застосунку Системи - натискання на сенсорному екрані на піктограму ).

## 4.10. Інформаційний блок

4.10.1. У Інформаційному блоці Системи розміщена довідкова інформація:

- Фото Користувача (встановлюється Користувачем самостійно);
- Дата останнього Входу до Системи;
- Курси валют ( купівлі / продажу, курс НБУ, курси для операцій по БПК);
- Новини Банку;
- «Як нас знайти» (адреси відділень і банкоматів Банку);
- Контакти (телефони і адреса для контакту з Банком);
- Повідомлення, які забезпечують можливість написання повідомлень в Банк.

4.10.2. У web-версії Системи Інформаційний блок розміщено в лівому боковому меню. Для переходу в цей блок в мобільному застосунку Системи, на Головній сторінці Системи необхідно внизу сторінки натиснути (натискання на сенсорному екрані) на піктограму , або провести по сенсорному екрані зліва направо.

4.10.3. Повідомлення дозволяє здійснювати обмін повідомленнями з Банком: створення, відправлення, перегляд, отримання. Через розділ «Повідомлення» Клієнт (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» - Тема повідомлення: «Замовити довідку». Клієнт може замовляти довідки Банку електронні (з накладеними Кваліфікованими ЕП уповноваженої особи Банку) або на паперових носіях (підписані уповноваженою особою Банку), з можливістю їх отримання Клієнтом:

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

б) довідок на паперових носіях - у відділенні Банку.

Банк, шляхом написання повідомлень Клієнтові, має право з'ясувати у Клієнта деталі довідки Банку. До повного з'ясування цих деталей довідка Банку не видається.

#### **4.11. Профіль Користувача**

4.11.1. Для переходу в профіль Користувача необхідно натиснути  (шляхом наведення курсору та подвійного кліку / натискання на сенсорному екрані) на піктограму у web-версії Системи, та натиснути (натискання на сенсорному екрані) на піктограму в мобільному застосунку Системи.

4.11.2. У Профіль Користувача розміщені наступні блоки:

- Аватар Користувача;
- ПІБ Користувача;
- Логін Системи Користувача;
- Пакет обслуговування фізичної особи та/або пакет обслуговування ФОП;
- Фінансовий номер телефону Користувача;
- e-mail Користувача;
- опція зміни Паролю до Системи;
- встановлення біометричної ідентифікації (тільки для мобільного застосунку); - рахунок/картка для переказів з телефонної книги.

4.11.3. За допомогою Системи Користувачеві доступні наступні функції:

- встановлення / зміни аватару шляхом завантаження відповідного зображення з комп'ютера/Мобільного пристрою/портативного пристрою Користувача;
- встановлення / зміни e-mail Користувача. Ця операція передбачає підтвердження Користувачем встановленого e-mail (шляхом отримання відповідного електронного листа з вказівками для його підтвердження);
- зміну Паролю до Системи;
- встановлення / відключення біометричної ідентифікації чи/або PIN (скороченого паролю) на вхід в Систему (у якості Паролю до Системи). Ця опція доступна тільки для мобільного застосунку Системи та залежить від технічних можливостей Мобільного пристрою/портативного 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/портативному пристрої Користувача відповідний сервіс (TouchID, FaceID) повинен підтримуватись (як відповідним пристроєм, так і

операційною системою пристрою) і бути активованим в налаштуваннях відповідного пристрою;

- встановлення рахунку/картки для можливості здійснення переказів на користь одержувачів з телефонної книги та відповідно для отримання переказів від інших Користувачів Системи, в яких встановлено рахунок/картку для переказів на користь одержувачів з телефонної книги. У випадку встановлення Користувачем рахунку/картки та під час підтвердження надання Системі доступу до телефонної книги, Користувачеві при здійсненні переказів в полі вибору Рахунку/картки стануть доступні одержувачі – Користувачі Системи, в котрих теж визначений рахунок/картка для здійснення переказів на користь одержувачів з телефонної книги і телефони котрих є телефонній книзі Користувача;
- видалення профілю Користувача - після видалення свого профілю у Системі Користувач і надалі залишається Клієнтом Банку з усіма продуктами та при потребі зможе зареєструватися в Системі повторно (відповідно до вимог цього Посібника).

#### **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 необхідно встановити мобільний застосунок на мобільному пристрої, обрати крок «Хочу стати клієнтом КРЕДОБАНК» 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 картки справа на ліво та навпаки зліва на право, змінюється опис банківського продукту / Тарифного пакету;
- 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.

4.12.2. Після успішного завершення процесу ідентифікації та верифікації Користувач повинен встановити Логін Системи та Пароль до Системи відповідно до вимог цього Посібника.