

**Інформація для користувачів платіжних послуг фізичних осіб,
яка надається до укладення клієнтом договору банківського рахунку
Загальна інформація про АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДОБАНК»
(далі- БАНК)**

1.1.	Повне найменування Банку	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДОБАНК»(скорочене найменування – АТ «КРЕДОБАНК»
1.2.	Ідентифікаційний код та місцезнаходження Банку	Код ЄДРПОУ 09807862 Юридична адреса: 79026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78
1.3.	Контактна інформація	Контактний телефон: 0–800–500–8–50, (032) 297–23–45 (032) 297–08–37 (факс) Адреса за якою приймаються (в т. ч. на яку надсилаються) звернення клієнтів Банку що складені на паперових носіях: 79 026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78 Адреса електронної пошти: office@kredobank.com.ua Електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: Зворотний зв'язок гаряча лінія кол-центр KredoBank
1.4.	Відомості про державну реєстрацію, ліцензії та дозволи, надані Банку	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 Інформація щодо права надання банківських послуг: : Банківська ліцензія №43 від 11.10.2011р. видана НБУ, запис у Державному реєстрі банків № 96 від 31.03.1992р. Перелік дозволів та ліцензій за посиланням: https://kredobank.com.ua/about/misiya-ta-cinnosti
1.5.	Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку	<u>Контакти</u> :Національний банк України Адреса Національного Банку України :01601,м. Київ, вул. Інститутська, 9 Контактний телефон :0 800 505 240

Інформація про платіжні послуги та умови договору про надання платіжних послуг

Кредитовий переказ коштів

Зініціюється платником або надавачем послуг з ініціювання платіжних операцій.
Виконується на підставі платіжної інструкції.

Дебетовий переказ коштів

Зініціюється отримувачем або стягувачем.
Може здійснюватися з або без згоди платника.

Миттєвий кредитовий переказ

Виконується 24/7
Обробляється протягом 10 секунд.

Регулярні платежі

Перекази з поточного рахунку за встановленою періодичністю.
Можуть бути фіксованими або розраховуватись за формулою.

Послуга «Мобінформ»

Інформування клієнта про платіжні операції через SMS/PUSH.

Зарахування вхідних платежів**Надання наступних послуг:**

Рахунки та картки на пакетах Правильна карта, Craft Black та Craft

Гроші в кредит

Депозити

Індивідуальні сейфи

Цінні папери

Валютні операції

Операції в терміналах самообслуговування

Оплата візових послуг

Замовлення довідок

Дозвіл за автокредитом

Інформація про платіжні послуги, умови їх надання, опис основних характеристик, істотні характеристики, умови надання додаткових послуг, розміщено на окремих сторінках веб-сайту Банку, а саме:

[Приватним клієнтам | Документи та правила | Kredobank](#)

[Рахунки та пакети | Kredobank](#)

[Craft Banking | Kredobank](#)

[Правильна картка - замовити картку онлайн | Kredobank](#)

[Термінали самообслуговування \(ПТКС\) | Kredobank](#)

[Валютні операції | Kredobank](#)

[Переказ коштів - Грошові перекази по Україні та за кордон | Kredobank](#)

[Платежі та перекази | Kredobank](#)

а) опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання

Основні характеристики платіжної послуги:

Кредитовим переказом виконується за ініціативою платника.

Дебетовим переказом виконується за ініціативою отримувача або стягувача.

Миттєвим кредитовим переказом виконується протягом 10 секунд у будь-який час доби.

Ініціатором платіжної операції може бути:

Платник

Отримувач

Стягувач

Обтяжувач

Форми подання платіжних інструкцій:

Паперова

Електронна (через iFOBS або онлайн-банкінг)

Платіжна інструкція повинна містити:

Дату, номер, реквізити платника та отримувача, суму, призначення платежу, підписи та інші обов'язкові реквізити

Умови надання платіжної послуги**Надання згоди клієнта через:**

Підписання інструкції

Електронний підпис

Одноразовий пароль

Підписання договору

Відкликання згоди:

Можливе до моменту безвідкличності (до списання коштів або дати валютування)

Подається у письмовій формі

	Регулярні платежі: Можуть бути фіксованими або розраховуватись за формулою Виконуються за договором Не застосовуються для сплати податків, зарплати, поповнення депозитів ЮО/ФОП Миттєві перекази: Доступні 24/7 Виконуються через онлайн-банкінг або iFOBS Підлягають лімітам, встановленим клієнтом або НБУ Інформування клієнта: Через мобільний застосунок, SMS, PUSH, виписки, контакт-центр
б) умови надання додаткових послуг	Додатково надаються платіжні послуги інформація за посиланням: Гроші в кредит - Взяти кредит у банку Kredobank Депозити - Оформити депозитний рахунок в банку - Депозитні ставки Kredobank Індивідуальні сейфи Kredobank Цінні папери Фізичним особам Kredobank
в) форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію та/або згоду на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) у будь-який час, крім платіжних операцій, що здійснюються для виконання платником грошових зобов'язань перед Банком, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до норм Закону України «Про платіжні послуги». Відкликання платіжної інструкції/згоди на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) здійснюється Клієнтом шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції в письмовій формі. Розпорядження про відкликання платіжної інструкції/згоди на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) подається Клієнтом в довільній формі, але з обов'язковим вказанням наступних даних: - дати та номеру платіжної інструкції/документа, що підтверджує згоду на здійснення платіжної операції; - обґрунтування відкликання згоди Клієнта; - підтвердження виконання грошових зобов'язань Клієнта перед Банком (якщо платіжна операція пов'язана із оплатою Клієнтом заборгованості перед Банком). Розпорядження про відкликання платіжної інструкції/згоди на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) у паперовій формі підписується Клієнтом (Уповноваженою особою/особами Клієнта) власноручно та надається особисто у відділенні Банку або надсилається Банку поштою. Банк фіксує час отримання згоди платника на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), Банк фіксує розпорядження платника про відкликання згоди на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) у відповідних ІТ системах Банку (JetB2). Отримання згоди платника на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), а також розпорядження платника про відкликання згоди на виконання платіжної операції

	(пов'язаних між собою платіжних операцій) через Систему онлайн банкінг відбувається автоматично засобами Системи.
г) порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, за умови, що документ складений у встановленій Банком формі з урахуванням вимог чинного законодавства України, належним чином заповнений та підписаний Клієнтом та містить всі реквізити, що вимагаються законодавством та/або Банком: – що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день, – а у разі надходження платіжної інструкції після закінчення операційного часу – не пізніше наступного операційного дня, якщо інший строк (день) прийняття до виконання платіжної інструкції не буде узгоджений між Банком та платником. Момент безвідкличної платіжної інструкції для ініціатора настає після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції.
г) посилення на робочий та операційний час надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій	Операційний час - частина операційного дня Банку, протягом якого приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно. Тривалість робочого та операційного часу надавача платіжних послуг: Операційний день — день, протягом якого Банк платника або Банк отримувача здійснює діяльність, потрібну для виконання платіжних операцій. Операційний час — частина операційного дня, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Платіжні інструкції, що надійшли після закінчення операційного часу, позначаються як "Вечірня". Час роботи відділень АТ «КРЕДОБАНК» - з 9.00 до 18.00 в робочі дні. Операційний час – з 9.00 до 17.00 в робочі дні. Виконання касових операцій – з 9.00 до 17.00 в робочі дні. Субота та неділя – вихідні дні. Графік роботи відділень та документи Кредобанку Kredobank Платіжні інструкції кредитового переказу коштів за межі АТ «КРЕДОБАНК», які надійшли від клієнтів через засоби дистанційної комунікації в робочі дні після закінчення операційного часу, виконуються до 23:45 або не пізніше наступного операційного дня, який одночасно є робочим днем. Платіжні інструкції кредитового переказу коштів за межі АТ «КРЕДОБАНК», які надійшли від клієнтів через засоби дистанційної комунікації у вихідні, святкові та неробочі дні, виконуються до 23:45 в день їх надходження або не пізніше наступного операційного дня, який одночасно є робочим днем, окрім платіжних операцій, що потребують аналізу та ручного опрацювання відповідно до вимог внутрішньобанківських документів. Платіжні інструкції кредитового переказу коштів в межах АТ «КРЕДОБАНК», які надійшли від клієнтів через засоби дистанційної комунікації, виконуються цілодобово в режимі 24/7, окрім платіжних операцій, що потребують аналізу та ручного опрацювання відповідно до вимог внутрішньобанківських документів.

	Додатково інформуємо, що відповідно до ч.3 ст. 47 Закону України «Про платіжні послуги» АТ «КРЕДОБАНК» як надавач платіжних послуг отримувача забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або виплату отримувачу суми платіжної операції в готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок АТ «КРЕДОБАНК».
д) посилення на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів: Переказ коштів - Грошові перекази по Україні та за кордон Kredobank Ліміти на зняття готівки - робота в умовах воєнного стану Kredobank Рахунки та пакети Kredobank
Інформацію про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги	
а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення б) інформацію про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги та методику їх обчислення	Перелік усіх тарифів розміщено на окремих сторінках сайту АТ «КРЕДОБАНК», а саме: Приватним клієнтам Тарифи та комісії Kredobank Рахунки та пакети Kredobank Картки Kredobank Правильна картка - замовити картку онлайн Kredobank Гроші в кредит - Взяти кредит у банку Kredobank Депозити - Оформити депозитний рахунок в банку - Депозитні ставки Kredobank Індивідуальні сейфи Kredobank Цінні папери Фізичним особам Kredobank Термінали самообслуговування (ІТКС) Kredobank Валютні операції Kredobank Переказ коштів - Грошові перекази по Україні та за кордон Kredobank Оплата візових послуг Kredobank Замовити довідку Kredobank Дозвіл за автокредитом Kredobank Платежі та перекази Kredobank
в) інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення	інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення розміщено на окремих сторінках сайту АТ «КРЕДОБАНК», а саме: Курси валют для карток Курси по платіжних картах - Кредобанк Kredobank Курси валют у касі банку Курси валют у банку — Обмін валют Kredobank
г) інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги та методику їх обчислення	Кредитний ліміт для фізичних осіб: Пеня у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, від суми простроченого платежу, що діяла у період, за який сплачується пеня (але не більше 15% від суми простроченого платежу) за кожен день такої прострочки - за несвоєчасне виконання кожного грошового зобов'язання за договором про споживчий кредит. Кредитна карта:

	• Пеня у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, від суми простроченого платежу, що діяла у період, за який сплачується пеня (але не більше 15% від суми простроченого платежу) за кожен день такої прострочки — за несвоєчасне виконання кожного грошового зобов'язання за договором про споживчий кредит. • Штраф в розмірі 100,00 грн (сто гривень 00 копійок) одноразово за кожен окремий випадок несвоєчасної сплати мінімального обов'язкового місячного платежу по кредиту згідно з договором про надання банківської послуги споживчого кредитування. В будь-якому разі розмір пені, нарахованої Клієнту на підставі Договору про відкриття кредитної лінії не може перевищувати 15% (п'ятнадцяти відсотків) від суми несвоєчасно виконаного Грошового зобов'язання. -На період дії військового стану нарахування штрафів та пені по кредитній карті та кредитному ліміті для фізичних осіб - скасовано (тимчасово).
Інформацію про спосіб комунікації	
а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги для обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби);	Банк може надсилати повідомлення Клієнту одним або кількома з таких способів: Письмово – особисто або поштою на адресу Клієнта. Телефоном – на фінансовий номер телефону Клієнта або інший номер, зазначений у банківських документах. SMS / PUSH / месенджери – на фінансовий номер телефону Клієнта. Через банкомати або ПТКС – під час здійснення операцій. Засобами Системи – якщо Клієнт користується банківською системою. Електронною поштою – на E-mail Клієнта. Під час візиту до відділення – через уповноважених працівників Банку. Технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення Клієнта: Клієнт зобов'язаний мати необхідні технічні та програмні засоби для належного функціонування Системи. Перелік вимог до технічного забезпечення функціонування Системи міститься в Посібнику. Це означає, що для користування банківською системою (наприклад, онлайн-банкінгом), Клієнт повинен мати відповідне обладнання та програмне забезпечення, яке відповідає вимогам, викладеним у спеціальному Посібнику користувача.
б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги;	Банк забезпечує надсилання СМС-повідомлень/PUSH-повідомлень Клієнту (Держателю БПК) під час користування Клієнтом (Держателем БПК) відповідною послугою Банку, яка передбачає здійснення платіжних операцій по Поточного рахунку, за яким випущена БПК, якщо інше не передбачено Правилами. SMS-повідомлення/PUSH-повідомлення за платіжними операціями, які здійснюються Клієнтом (Держателем БПК) без використання БПК за Поточним рахунком, за яким випущена БПК, надсилаються Клієнту/Держателю БПК лише в період з 08.00 по 24.00 год. в

	робочі та неробочі дні незалежно від моменту проведення такої операції. При наданні Клієнтам послуги з виконання миттєвого кредитового переказу PUSH-повідомлення/ СМС-повідомлення надсилаються 24 години на добу та в будь-який календарний день.
Інформація про заходи безпеки	
а) інформацію про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;	Клієнт зобов'язаний забезпечувати збереження засобів посиленої автентифікації, платіжних інструментів та облікових даних доступу та не допускати розголошення цих даних третім особам. Клієнт зобов'язаний: зберігати у таємниці будь-які дані, що є складовими Простого ЕП Клієнта та вживати всіх можливих заходів для запобігання його втрати, розкриття, зміни назви, зміни формату чи несанкціонованого використання. Клієнт не має права передавати інформацію, необхідну для входу до Системи іншим особам. Клієнт не повинен розголошувати ПІН-код до БПК та CVC2/CVV2 стороннім особам (членам родини, знайомим, працівникам Банку, особам, які намагаються допомогти під час використання БПК). Забороняється передавати БПК для використання стороннім особам. Клієнт зобов'язаний не розголошувати третім особам одноразовий цифровий пароль, що надсилається Банком на Фінансовий номер телефону Клієнта (шляхом направлення SMS-повідомлення) з метою ідентифікації такої особи та підтвердження отриманого від неї розпорядження, погодження, повідомлення тощо. Клієнт зобов'язаний використовувати Послугу BankID виключно особисто, не допускати Втрати Фінансового номера телефону, не передавати третім особам Облікові дані доступу Клієнта, забезпечувати їх конфіденційність, не допускати неправомірного заволодіння/користування третіми особами Мобільним пристроєм, невідкладно повідомляти Банк про втрату контролю над ним, підозру їх компрометації або будь яке несанкціоноване використання Послуги BankID. Ці положення зобов'язують Клієнта забезпечити конфіденційність та безпеку своїх платіжних інструментів і облікових даних, а також вживати заходів у разі їх втрати або компрометації - негайно повідомляти Банк у разі підозри шахрайства, несанкціонованого доступу до Системи або некоректної роботи спеціалізованого інтерфейсу (API). Безпека користування онлайн-банкінгом KredoBank
б) інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність	Банк застосовує механізми протидії шахрайству, здійснює моніторинг операцій та запитів щодо надання відомостей по рахунку, забезпечує захист інформації та обробку операцій у межах технічної доступності систем. Відповідальність Банку за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій визначається відповідно до законодавства України. У випадку підозри на несанкціонований доступ/несанкціонований запит/несанкціоновану операцію Банк має право тимчасово або повністю припинити доступ Клієнта до

надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій;	Системи/заблокувати БПК та/або облікові дані доступу/відмовити у наданні відомостей по рахунку сторонньому НПП. Банк може заблокувати доступ до рахунку користувача стороннім НПП у межах відкритого банкінгу без звернення користувача в разі виявлення ознак шахрайських чи інших неправомірних дій, пов'язаних з несанкціонованим доступом до рахунку або до вразливих платіжних даних користувача Банк здійснює обмін інформацією з іншими фінансовими установами та правоохоронними органами про клієнтів та їх діяльність, яка містить ознаки підозрілості у відповідності до вимог чинного законодавства та нормативно-правових актів НБУ. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до Законодавства та цих Правил, якщо не доведе, що платіжні операції виконані Банком належним чином. Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законодавством та Правилами надання комплексних банківських послуг фізичним особам у АТ "КРЕДОБАНК" строків. Банк для встановлення правомірності платіжної операції у разі опротестування неналежної платіжної операції платником та/або на вимогу надавача платіжних послуг платника зобов'язаний заблокувати кошти в сумі неналежної платіжної операції на Рахунку Клієнта (якщо такий Клієнт є неналежним отримувачем) на строк до 30 календарних днів. Відповідальність надавача платіжних послуг (банку): У разі порушення строків: Банк зобов'язаний надати клієнту інформацію про платіжну операцію безкоштовно. У разі порушення строків виконання операції банк сплачує пеню — 0,01% від суми простроченого платежу за кожен день, але не більше 10% від суми операції. У разі помилкових операцій: Банк несе відповідальність за: - переказ коштів на рахунок неналежного отримувача; - списання коштів з рахунку неналежного платника; - операції без законної підстави. Обмеження відповідальності: Банк не несе відповідальності, якщо невиконання зобов'язань сталося через: - зміни в законодавстві; - обставини непереборної сили (форс-мажор).
в) процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;	У випадку підозри шахрайства або загрози безпеці коштів (компрометації облікових даних доступу/електронних ключів/даних платіжної картки) Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк через доступні канали зв'язку: засобами Системи, або телефонним дзвінком до Контакт-Центру Банку, або письмово (шляхом подання відповідної заяви до відділення Банку особисто Клієнтом). Уповноважений представник Банку має право здійснювати телефонний дзвінок Клієнту (Держателю БПК) з метою

	інформування та підтвердження участі останнього в здійсненні платіжних операцій, щодо яких у Банку виникли підозри. При спрацюванні системи моніторингу, крім дзвінків уповноважених представників Банку, Банком надсилаються SMS-повідомлення/PUSH-повідомлення Клієнту (Держателю БПК), який має підключену послугу СМС- інформування, з інформацією про здійснення підозрілої транзакції за допомогою БПК. Банк може призупинити/відхилити виконання платіжної операції у випадку виявлення шахрайства/підозри шахрайства. Банк здійснює обробку звернень та вживає заходів відповідно до внутрішніх процедур і законодавства України. У випадку виявлення несанкціонованого використання БПК (в т. ч. шахрайських операцій, операцій, які не виконувалися Держателем БПК), Клієнт (Держатель БПК) повинен звернутись до Банку (на відділення) та скласти заяву на проведення претензійної роботи або звернутися до Банку щодо проведення претензійної роботи, зателефонувавши в Контакт-центр. Претензійна робота здійснюється в строки, визначені правилами відповідної Платіжної системи.
г) процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг;	З метою попередження неакцептованих, помилкових та неналежних платіжних операцій по рахунку/БПК Клієнта Банком в режимі реального часу використовуються відповідні механізми і процедури моніторингу платіжних операцій, запитів на електронну ідентифікацію та запитів щодо отримання відомостей по рахунку сторонніми НПП. Банк у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законодавством та Правилами строків зобов'язаний на запит Клієнта, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у Банку інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати за надання такої інформації. У разі виконання неакцептованої платіжної операції Банк зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення такого Клієнта (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на рахунок такого Клієнта, а також на письмову вимогу Клієнта сплатити Клієнтові пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку Клієнта коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок Клієнта. У випадку виявлення Клієнтом неналежної або неакцептованої операції по рахунку повідомлення про такий факт подається до Банку у довільній письмовій формі не пізніше одного банківського дня з моменту виявлення Клієнтом факту виконання з Рахунку Клієнта неналежної або неакцептованої платіжної операції. Клієнт має право вимагати відшкодування коштів за неналежною або неакцептованою платіжною операцією, за умови повідомлення про це надавача платіжних послуг протягом 90

	календарних днів з дати списання коштів за такою операцією з його рахунку. Вимога про відшкодування коштів за неналежною або неакцептованою платіжною операцією подається Клієнтом до Банку у довільній письмовій формі за умови зазначення у вимозі: інформації про платіжну операцію (дата, час, сума платіжної інформації); обґрунтування неналежності або неакцептованості відповідної операції з посиланням на норми Правил та/або Законодавства. Банк має право відмовити у задоволенні вимоги Клієнта про відшкодування коштів за неналежною або неакцептованою платіжною операцією у разі: - неповідомлення або неналежного повідомлення Клієнтом Банку про факт виконання з Рахунку Клієнта неналежної або неакцептованої платіжної операції; - порушення Клієнтом умов Договору про відкриття банківського рахунку та/або Законодавства, що призвело до здійснення неналежної або неакцептованої платіжної операції. Банк сприяє Клієнту/Держателю БПК в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією з використанням БПК шляхом негайного надання доступної йому інформації про таку операцію (без стягнення плати), уключаючи інформацію, отриману на запит Банку від надавача платіжних послуг, що обслуговує неналежного отримувача.
г) інформацію про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтям и 185, 190-192, 200, 361, 361 - 2, 362-363 Кримінального кодексу України;	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового або електронного запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, яка може містити ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190–192, 200, 361, 361-2, 362–363 Кримінального кодексу України, надавач платіжних послуг зобов'язаний вжити таких заходів реагування: Надання інформації користувачу: перед укладенням договору про надання платіжних послуг, надавач зобов'язаний безоплатно інформувати користувача про умови надання послуг, уключаючи заходи реагування у випадку запитів поліції Ідентифікація суб'єктів: надавачі платіжних послуг мають право здійснювати ідентифікацію осіб, які здійснили підозрілі або помилкові платіжні операції, що можуть містити ознаки кримінального правопорушення. Обмін інформацією між надавачами: у разі виявлення підозрілих операцій, надавачі платіжних послуг повинні негайно повідомляти інших надавачів про таких суб'єктів та операції для запобігання або припинення подібних дій Запобігання легалізації доходів: заходи також уключають запобігання відмиванню доходів, фінансуванню тероризму та розповсюдженню зброї масового знищення Відповідність нормативним актам: усі дії мають здійснюватися відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актів Національного банку України
д) інформацію про процедуру додаткового підтвердження операції	Здійснення розрахунків за допомогою БПК в мережі Інтернет із застосуванням 3D Secure. Під час здійснення платіжних операцій з оплати товарів та послуг з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами

по БПК в мережі Інтернет	Системи, на Інтернет-сайтах, що надають можливість використання 3D Secure, Банк має право на отримання додаткового підтвердження Держателем БПК про здійснення платіжної операції з використанням 3D Secure. З цією метою, під час використання БПК для ініціювання платіжної операції, Банк має право надіслати одноразовий пароль Держателю БПК SMS-повідомленням/PUSH-повідомленням на номер мобільного телефону для підтвердження проведення Держателем БПК платіжної операції з БПК шляхом введення одноразового паролю у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет або поле засобу Системи. Згідно з Правилами МПС Mastercard International Incorporated на інтернет - сайтах, які підтримують 3D Secure, обов'язково має зазначатись логотип MasterCard SecureCode. SMS-повідомлення/PUSH-повідомлення при застосуванні 3D Secure надсилається: 1) за платіжними операціями з використанням БПК, Держателем БПК за якими є Клієнт, - на останній з номерів мобільних телефонів (Абонентських номерів), що був повідомлений Клієнтом Банку при здійсненні оформлення/перевипуску/заміни останньої БПК, або останньої ідентифікації Клієнта відділенням Банку, або останньої Автентифікації Клієнта Контакт-центром Банку; 2) за платіжними операціями з використанням БПК іншого Держателя БПК ніж Клієнт – на останній з номерів мобільних телефонів Держателя БПК, повідомлений Держателем БПК Банку при здійсненні оформлення/перевипуску/заміни останньої БПК, або повідомлений Держателем БПК під час останньої ідентифікації Держателя БПК відділенням Банку, або останньої Автентифікації Держателя БПК Контакт-центром. Клієнт (Держатель БПК) вживає всіх необхідних заходів для неможливості використання іншими особами його номера мобільного телефону, повідомленого Банку для цілей застосування 3D Secure, під час здійснення платіжних операцій в мережі Інтернет, в т. ч. засобами Системи. У разі можливості використання іншими особами номера мобільного телефону Клієнта (Держателя БПК), повідомленого Банку для цілей застосування 3D Secure, Клієнт негайно вживає всіх необхідних заходів для припинення цього. У разі не введення у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет (поле засобу Системи) або введення неправильного чи неактуального одноразового пароля надісланого Клієнтові (Держателю БПК) при здійсненні платіжної операції в мережі Інтернет, в т. ч. засобами Системи, Банк має право відмовити у проведенні такої операції. Введення у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет (поле засобу Системи) одноразового пароля підтверджує згоду Клієнта (Держателя БПК) на здійснення відповідної операції з використанням БПК і прирівнюється за своїми наслідками до письмової згоди Клієнта (Держателя БПК) на здійснення цієї операції. Застосування Клієнтом (Держателем БПК) 3D Secure, а саме, введення у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет (поле
--------------------------	---

	засобу Системи) одноразового пароля, надісланого Клієнту (Держателю БПК) SMS-повідомленням/PUSH-повідомленням, при здійсненні платіжних операцій з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами Системи, на веб-сайтах, які забезпечують 3D Secure, є обов'язковим заходом для безпеки таких операцій (з метою збереження коштів та попередження шахрайських операцій).
Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору	
Строк дії договору Строк дії договору визначається у самому договорі або додатку до нього. Порядок внесення змін до договору Зміни до договору вносяться у порядку, передбаченому самим договором. Банк має право змінювати умови договору (наприклад, ліміт кредитування) на підставі оцінки кредитоспроможності клієнта. У разі змін умов договору, клієнт має право відмовитися від них, повідомивши банк письмово не пізніше ніж за 10 днів до набрання чинності змін. Умови припинення договору З ініціативи банку: Якщо протягом року не здійснювались операції за рахунком. У випадках, передбачених договором, правилами або законодавством. Банк повідомляє клієнта письмово (електронно або паперово) не пізніше ніж за 10 днів до дати розірвання. З ініціативи клієнта: За умови відсутності заборгованості та надання всіх необхідних документів. У разі дострокового припинення договору з ініціативи клієнта, наприклад, щодо оренди сейфу, сплачена плата не повертається.	
Інформація та умови договору про надання платіжних послуг надаються надавачем платіжних послуг у спосіб, що забезпечує вільний доступ користувача до такої інформації, у належному вигляді, викладені українською мовою. Крім української мови, надавач платіжних послуг за наявності технічної можливості може додатково надати користувачу таку інформацію іншою мовою на вибір користувача	Інформація та умови договору Клієнтів/Держателів БПК із змістом Правил, Правил користування банківськими платіжними картками Банку, Тарифів здійснюється шляхом розміщення тексту Правил, Правил користування банківськими платіжними картками Банку, Тарифів на Сайті Банку. Клієнт підтверджує ознайомлення з Правилами, Правилами користування банківськими платіжними картками Банку, Тарифами, і підтверджує їх отримання шляхом самостійного завантаження з Сайту Банку, а також погоджується їх дотримуватися, шляхом підписання Заяви-Договору та відповідного Додатку до Заяви-Договору. Датою отримання Клієнтом (водночас і датою виконання обов'язку щодо відправлення Банком) цих Правил, Правил користування банківськими платіжними картками Банку, Тарифів є дата підписання Заяви-Договору та відповідного Додатку до Заяви-Договору, викладеними лише українською мовою.
Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	
Позасудовий розгляд Банком скарг споживачів здійснюється відповідно до вимог: Закону України «Про звернення громадян»; Закону України «Про споживче кредитування»; 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".

Адреса за якою приймаються (в т.ч. на яку надсилаються) звернення клієнтів Банку що складені на паперових носіях: 79 026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78

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: [Захист прав споживачів](#). 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.