

Інформація для користувачів платіжних послуг юридичних осіб та ФОП, 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	Ідентифікаційний код Банку (ЄДРПОУ): 09807862 Місцезнаходження: 79026, Україна, м. Львів, вул. Сахарова, 78 Мережа відділень та банкоматів АТ "Кредобанк" KredoBank
1.3. Контактна інформація	Контактний телефон: (032) 297-23-45; Контакт-центр (контактний телефон): 0-800-500-850 (безкоштовно по Україні); +38(032) 297-64-70 (для дзвінків з-за кордону); Адреса за якою приймаються (в т.ч. на яку надсилаються) звернення клієнтів Банку що складені на паперових носіях: 79026, 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: 31.03.1992р., 29.12.2009р., 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	Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку https://bank.gov.ua/ua/contacts ; Національний банк України; адреса Національного банку України: 001601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; Контактний телефон: 0 800 505 240
Інформація про платіжні послуги	
Юридичним особам та фізичним особам-підприємцям Документи та правила KredoBank Відкрити рахунок в банку для бізнесу KredoBank Кредити для бізнесу - фінансування бізнесу KredoBank Гарантії, акредитиви, інкасо: фінансування угод KredoBank Депозити для бізнесу - Оформити депозитний рахунок в банку KredoBank Лізинг для бізнесу KredoBank Центр розвитку українсько-польського бізнесу KredoBank Платіжні картки для бізнесу KredoBank Валютні операції, цінні папери та звітність KredoBank	
а) опис основних характеристик платіжної	З метою здійснення Клієнтами господарської, підприємницької, незалежної професійної та іншої діяльності, Банк надає Клієнтам такі платіжні послуги:

послуги та умови її надання	1. Відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків у національній та іноземних валютах, в тому числі поточних рахунків із спеціальним режимом використання (надалі – спецрахунків) у національній валюті. В межах послуги з відкриття та обслуговування поточних рахунків/спецрахунків Банк надає Клієнту наступні послуги: - можливість користуватися системами дистанційного банківського обслуговування «Клієнт-Інтернет-Банк («iFOBS»))» для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК» для фізичних осіб-підприємців; - регулярні платежі (автоплатежі) з поточного рахунку Клієнта за його дорученням на користь визначених отримувачів; - зарахування готівкових коштів на рахунок (в тому числі власної виручки, коштів від юридичних та фізичних осіб, тощо); - зняття готівкових коштів з поточного рахунку/ спецрахунку; - зарахування безготівкових коштів на поточний рахунок/ спецрахунок; - виконання платіжних операцій з поточного рахунку/ спецрахунку на підставі платіжних інструкцій. 2. Послуги з емісії платіжних інструментів (корпоративна картка для юридичної особи та бізнес картка для ФОП). Банк здійснює емісію електронних платіжних засобів міжнародних систем Mastercard. Mastercard Debit Business — універсальний розрахунковий інструмент для оплат відряджень та виробничих (господарських) потреб. Міжнародна платіжна картка з основним набором функцій для широкого кола Клієнтів. Картка Mastercard Debit Business забезпечує високу надійність при здійсненні розрахунків. Картка Mastercard Corporate - преміальна корпоративна картка для керівників підприємств та організацій, фізичних осіб-підприємців. Зручний інструмент для безготівкових представницьких витрат, витрат на відрядження та господарських розрахунків. Картка Mastercard Business — це корпоративна картка, яку можна оформити на ім'я працівників організації і яка дозволяє впорядкувати представницькі витрати та витрати на відрядження. 3. Закриття рахунку здійснюється за ініціативою Клієнта або Банку з урахуванням обмежень щодо закриття рахунків, встановлених законодавством з питань фінансового моніторингу. Детальніше з платіжними послугами можна ознайомитися на веб сайті за посиланням: https://kredobank.com.ua/business; https://kredobank.com.ua/internet-banking/dlya-yurydychnykh-osib-ifobs Платіжні операції Банк здійснює на умовах «Правил надання комплексних банківських послуг юридичним особам та
------------------------------------	--

	фізичним особам-підприємцям в АТ «КРЕДОБАНК»» (надалі – Правила), які знаходяться на веб сайті за посиланням: -https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila. Тарифікація послуг здійснюється відповідно до тарифів розміщених на веб сайті за посиланням: - https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi Тарифний пакет для фізичних осіб-підприємців (ФОП) «Правильний. Для своїх» KredoBank.
б) умови надання додаткових послуг	Додатково Банком надаються платіжні послуги юридичним особам та ФОП, інформація про які знаходиться на веб сайті за посиланнями: - Інформація про послуги: https://kredobank.com.ua/business; https://kredobank.com.ua/internet-banking/dlya-yurydychnykh-osib-ifobs -Правила: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila; -Тарифи: https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi.
в) форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Банк зобов'язаний отримати згоду Клієнта на виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених Законодавством. Клієнт може надати згоду на здійснення кожної платіжної операції одним із наступних способів: а) підписання Клієнтом відповідної платіжної інструкції/касового документа; б) підписання електронними підписами Клієнта та передача Банкові на виконання засобами системи «Клієнт-Інтернет-Банк («IFOBS»)» / системи онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК» відповідної електронної платіжної інструкції (ЕРД), а у випадках, узгоджених між Банком і Клієнтом, також підтвердження факту згоди застосуванням одноразового коду чи іншого одноразового паролю; в) введення одноразового паролю, коду тощо, який отриманий Клієнтом на фінансовий номер телефону або держателем БПК (банківської платіжної картки) на абонентський номер, у відповідне поле для підтвердження операції чи дії; г) для операції з БПК: - введення ПІН-коду та використання кнопки, що підтверджує операцію – в банкоматах, відповідних пристроях самообслуговування, платіжних терміналах; - підписання підтвердження транзакції, що здійснюється через платіжний термінал; - фізичне використання БПК для здійснення платежу через платіжний термінал; - надання даних, наприклад, номер картки, термін дії, CVV-код та натискання кнопки, що підтверджує операцію, яка здійснюється дистанційно, без фізичного пред'явлення БПК; г) підписання Клієнтом договору, іншого документу чи документів, яке засвідчує згоду Клієнта на здійснення платіжної операції;

	д) в інший спосіб, обумовлений Правилами. Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію та/або згоду на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції та за умови дотримання вимог Правил. Відкликання платіжної інструкції/згоди на здійснення платіжної операції (пов'язаних платіжних операцій) здійснюється Клієнтом шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції. Детальніше про надання Клієнтом згоди чи відкликання згоди можна ознайомитися у Главі 8, Розділу I Правил та у Главі 6 Розділу II Правил, що знаходиться на веб сайті за посиланням: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila.
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 Клієнтом. Момент безвідкличності платіжної інструкції для ініціатора настає після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції. Детальніше про порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком можна ознайомитися у Главі 1. та 6. Розділ II Правил, що знаходяться на веб сайті за посиланням: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila. Операційний час в Банку триває з 9.00 до 17.00 в робочі дні. 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.
г) посилання 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. Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена у відділеннях Банку та за посиланнями: Графік роботи відділень та документи Кредобанку KredoBank Платіжні операції, які здійснюються на підставі поданих Клієнтом документів протягом операційного часу, в яких не зазначено дату валютування, виконуються Банком в цей же операційний день. Виконання платіжних операцій на підставі поданих Клієнтом документів, в яких вказана дата валютування, або поданих Клієнтом документів після операційного часу без зазначеної дати валютування та порядок виконання платіжних операцій загалом, - здійснюється Банком в порядку, обумовленому в Главах 1. та 6. Розділу II Правил, що розміщені на веб сайті за посиланням: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila.
д) посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів знаходиться на веб сайті за посиланням: Банківські операції в умовах воєнного стану KredoBank
е) посилання на додаткові послуги для Держателів платіжних карток	Додаткові послуги для Держателів платіжних інструментів за посиланням: Послуги для бізнес-карток KredoBank Бізнес-карта для ФОП
Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги	
а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги;	Тарифи Банку (в т.ч. процентні ставки) за обслуговування поточних рахунків, а також інших продуктів та послуг (розміри тарифів, порядок сплати, тощо) розміщені на веб сайті за посиланнями: - Тарифи та комісії: https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi -Правила: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila
б) інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;	Інформація про процентні ставки (розмір, метод нарахування та сплати, тощо) що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги визначається у Правилах, інших стандартних формах документів, що є додатками до Правил, договорах, Тарифах Банку, які розміщені на веб сайті за посиланнями:

	- https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila; - https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi; - https://kredobank.com.ua/info/uird-rates; - https://kredobank.com.ua/business/korporatyvnym-kliientam/kredyty/znachennya-procentnykh-stavok-po-kredytnii-linii-transheva-plyus
в) інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення	Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення вказано на веб сайті за посиланнями: -Правила: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila; -Тарифи: https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi; -Курси валют: Курси валют KredoBank Методика визначення курсу: Якщо клієнт не зазначає курс у заяві на купівлю іноземної валюти, або зазначає курс нижчий за курс НБУ, банк має право списати кошти за: курсом НБУ на дату прийняття заяви, або курсом банку, встановленим для купівлі безготівкової іноземної валюти. У день виконання заяви банк може здійснити додаткове списання за курсом банку, якщо попередньо списаних коштів недостатньо. -Курси валют по БПК Курси по платіжних картах - Kredobank KredoBank
г) інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги та методику їх обчислення	За несвоєчасну оплату грошових зобов'язань, що впливають з Договору послуг, в тому числі належних з Клієнта відшкодувань, Клієнт, крім відшкодування збитків, сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від простроченої суми, що діяла в період, за який сплачується пеня, за кожен день прострочення виконання зобов'язання, якщо інше не передбачене Тарифами, Правилами, Договором послуг. Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених цими Правилами, зобов'язаний на письмову вимогу Клієнта сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,01 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції. Детальніше з інформацією можна ознайомитися на веб сайті Банку за посиланнями: - Тарифи: https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi - Правила: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila
Інформація про спосіб комунікації	

а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби)	Канали комунікації Клієнта з Банком: телефонний зв'язок (з або на номери телефонів Контакт-центру), електронна пошта, система «Клієнт-Інтернет-Банк («iFOBS»)), система онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК», інформування через СМС або месенджери, фінансовий номер телефону Клієнта, веб сайт https://kredobank.com.ua, факс, кур'єр, інші канали зв'язку. Детальніше про канали комунікації, порядок їх використання, технічні вимоги для обладнання та програмного забезпечення користувача можна дізнатися у Правилах та додатках до Правил, а також у «Посібнику користувача системи онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК»» та «Посібнику користувача програмного комплексу «Бізнес-портал»», що знаходяться на веб сайті за посиланнями: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila; https://kredobank.com.ua/public/upload/d1c3035e703d2bf6c1c8d43ca81496f2.pdf; https://kredobank.com.ua/public/upload/21a5fd4ce0d6cbcb3171a338b048a8bd.pdf; iFOBS: онлайн-банкінг для бізнесу система дистанційного обслуговування для юридичних осіб та ФОП KredoBank
б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги	Про платіжну послугу Клієнт може отримувати запитувану у Банку інформацію в порядку та часовому проміжку відповідно до Правил, договорів, Тарифів Банку, чинного законодавства, а саме: - Банк надає Клієнту інформацію про рух коштів та їх залишок на рахунку у формі виписки, яка надається Клієнту за його зверненням у відділенні Банку в паперовій формі або формується Клієнтом в електронній формі самостійно в дистанційних каналах («Клієнт-Інтернет-Банк («iFOBS»)), онлайн-банкінг «КРЕДОБАНК»). - За зверненням Клієнта в паперовій чи електронній формі, Банк надає Клієнту довідку в паперовій або електронній формі (засобами «Клієнт-Інтернет-Банк («iFOBS»)) або на електронну адресу Клієнта) з врахуванням функціональних можливостей систем дистанційного обслуговування. Детальніше щодо порядку, обсягу, часового проміжку надання Клієнтові інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги можна ознайомитися на веб сайті за посиланнями: -Тарифи: https://kredobank.com.ua/info/tarifi-ta-komisiyi;

	-Правила та додатки: https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila.
Інформація про заходи безпеки	
а) інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації	Відповідальність за платіжні операції: Клієнт несе відповідальність за всі платіжні операції з використанням банківської платіжної картки (БПК) та/або за несанкціоноване отримання третіми особами грошових коштів, якщо дії чи бездіяльність Клієнта або Держателів призвели до втрати БПК, індивідуальної облікової інформації, розголошення ПІН-коду тощо. Забороняється передавати БПК для використання стороннім особам. Забороняється розголошувати та повідомляти персональні дані або інформацію про БПК на вимогу будь-яких сторонніх осіб, у тому числі і працівників Банку, крім екстрених випадків (звернення у Контакт-центр для здійснення операцій по БПК). БПК необхідно зберігати у місці, недоступному для сторонніх осіб. Захист носіїв з електронним підписом: Користувачам заборонено передавати носій інформації з удосконаленим електронним підписом (ЕП) іншим особам. Носій має бути доступний лише Користувачу, а спосіб його зберігання повинен унеможливити доступ інших осіб. Зобов'язання щодо автентифікаційних даних: Забезпечити збереження одноразових кодів. Забезпечити обмежений доступ до робочого місця, з якого здійснюється доступ до системи. Забезпечити нерозголошення логінів, паролів, одноразових кодів, особистих ключів тощо. Не зберігати особисті ключі на жорсткому диску, а лише на переносних носіях. Регулярно змінювати паролі та не використовувати прості паролі. Ці положення підкреслюють обов'язок Клієнта дотримуватись заходів безпеки для запобігання несанкціонованому доступу до платіжних інструментів та облікової інформації.
б) інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій	Процедур запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій: Моніторинг транзакцій у режимі реального часу — для виявлення шахрайських дій або підозрілих операцій. Телефонна верифікація платежів — у разі підозри на несанкціонований доступ до рахунку. Можливість блокування операцій — при виявленні підозрілих дій. Використання системи AFH (Anti Fraud Hub) — для обміну інформацією між банками,

	правоохоронними органами та іншими учасниками ринку з метою запобігання шахрайству. Періодичні перевірки дотримання вимог безпеки — з боку клієнтів. Можливість тимчасового припинення доступу до онлайн-банкінгу - у разі технічних збоїв або загроз безпеці. Відповідальність надавача платіжних послуг (банку): Обов'язок надати інформацію про платіжну операцію — на запит клієнта, безкоштовно. Відповідальність за порушення строків виконання операцій, зокрема: затримка виконання операції; затримка зарахування коштів; затримка повернення коштів у разі неможливості встановити отримувача. Сплата пені - 0,01% від суми простроченого платежу за кожен день прострочення (але не більше 10% від суми операції). Відповідальність за помилкові операції — банк зобов'язаний сприяти поверненню коштів та надати всю доступну інформацію.
в) процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції	Телефонна верифікація платежів Якщо у Банку виникає підозра на несанкціоновану операцію(НСК), він має право зупинити операцію та ініціювати телефонну верифікацію. Уповноважений представник Банку телефонує Підписувачу за номером, вказаним у заявах Клієнта. Мета дзвінка- підтвердити або скасувати операцію. Дії у разі підтвердження шахрайства Якщо Підписувач підтверджує факт шахрайства (НСК), він або інша уповноважена особа має негайно подати письмову заяву у відділення Банку з документами для ідентифікації. Претензійна робота У разі шахрайських операцій Клієнт повинен: Звернутися до Банку (особисто або через Контакт-центр). Подати заяву на проведення претензійної роботи. Банк зобов'язаний розпочати розслідування протягом 10 робочих днів. Строк розгляду зазвичай не перевищує 60 днів. По завершенні Клієнту надається інформація про результати. Моніторинг та блокування Банк здійснює моніторинг транзакцій у реальному часі. У разі підозри на шахрайство має право заблокувати операцію та зв'язатися з Клієнтом. Додаткові заходи безпеки

	Використання технологій, як-от Mastercard SecureCode, з одноразовими паролями для підтвердження операцій в Інтернеті.
г) процедура 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	Процедура взаємодії у разі спірних платіжних операцій: Звернення Клієнта: Клієнт повинен звернутися до Банку (особисто у відділення або через Контакт-центр) із заявою на проведення претензійної роботи. У разі вимоги про відшкодування збитків — дотримання вимог глави 13 розділу I Правил. Дії Банку: Протягом 10 робочих днів Банк зобов'язаний розпочати претензійну роботу. Претензійна робота проводиться згідно з правилами відповідної платіжної системи (зазвичай не більше 60 днів). По завершенні — Банк надає Клієнту інформацію про результати. Моніторинг і безпека: Банк здійснює моніторинг транзакцій у реальному часі. У разі підозри на шахрайство — може заблокувати операцію та здійснити телефонну верифікацію. Порядок відшкодування збитків: Право Клієнта: Клієнт має право на відшкодування в судовому порядку у разі: помилкової, неналежної, неакцептованої операції; порушення строків виконання операції. Обов'язки Банку: Надавати Клієнту всю наявну інформацію про операцію безкоштовно. У разі порушення строків — сплатити пеню 0,01% від суми за кожен день прострочення (але не більше 10%). Відповідальність Клієнта: У разі порушення строків повернення коштів — сплатити Банку пеню 0,1% за кожен день (але не більше 10%). Відшкодувати шкоду, якщо не було застосовано посилену автентифікацію, коли це вимагалось.
г) інформація 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,	У разі надходження до Банку письмового (електронного) запиту від органів Національної поліції України щодо здійсненої Користувачем платіжної операції, яка містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190–192, 200, 361, 361-2, 362–363 Кримінального кодексу України, Банк має право: зупинити проведення відповідної платіжної операції;

передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361 -2, 362-363 Кримінального кодексу України	заблокувати рахунок Користувача, з якого або на який здійснюється така операція; повідомити Користувача про вжиті заходи; надавати інформацію за запитом правоохоронних органів у межах, передбачених законодавством. Ці дії спрямовані на запобігання шахрайству, кіберзлочинам та іншим правопорушенням, пов'язаним із використанням платіжних інструментів. Банк надає Національній поліції інформацію щодо клієнта з дотриманням вимог п. 3 ст. 62 Закону України «Про банки і банківську діяльність»
д) Інформація про заходи безпеки з використанням платіжного інструменту	Перелік заходів безпеки використанням платіжного інструменту Безпека використання Kredobank
е) інформація про процедуру додаткового підтвердження операції по БПК в мережі Інтернет	Здійснення розрахунків за допомогою БПК в мережі Інтернет із застосуванням 3D Secure. При здійсненні операцій оплати товарів та послуг з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу (Системи, Системи онлайн-банкінгу «КРЕДОБАНК» тощо), на вебсайтах, що надають можливість використання 3D Secure, Банк має право на отримання додаткового підтвердження Держателем згоди на здійснення оплати з використанням 3D Secure. З цією метою, під час використання БПК для оплати, Банк має право надіслати одноразовий пароль Держателю СМС-повідомленням на номер мобільного телефону для підтвердження згоди Держателя на проведення операції з БПК шляхом введення одноразового паролю у відповідне поле веб-сторінки у мережі Інтернет чи поле засобу інтернет-банкінгу. Згідно з Правилами МПС Mastercard Worldwide на вебсайтах, які підтримують 3D Secure, обов'язково має зазначатись логотип Mastercard SecureCode. СМС-повідомлення при застосуванні 3D Secure надсилається: 1) за операціями з використанням БПК, Держателем 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 Контакт-центром Клієнта; 2) за операціями з використанням БПК іншого Держателя, ніж Клієнт, – на останній з номерів мобільних телефонів Держателя, повідомлений Держателем Банку при здійсненні оформлення/перевипуску/заміни останньої БПК, або повідомлений Держателем під час останньої

	ідентифікації Держателя відділенням Банку, або останньої Автентифікації Контакт-центром Держателя. Клієнт (Держатель) вживає всіх необхідних заходів для неможливості використання іншими особами його мобільного номера телефону, повідомленого Банку для цілей застосування 3D Secure, під час здійснення платежів в мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу. У разі можливості використання іншими особами номера мобільного телефону Клієнта (Держателя), повідомленого Банку для цілей застосування 3D Secure, Клієнт негайно вживає (забезпечує негайне вжиття Клієнтом) всіх необхідних заходів для припинення цього. У разі не введення у відповідне поле вебсторінки у мережі Інтернет (поле засобу інтернет-банкінгу) або введення неправильного чи неактуального одноразового пароля надісланого Клієнтові (Держателю) при здійсненні операції в мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу, Банк відмовляє у проведенні такої операції. Введення у відповідне поле вебсторінки у мережі Інтернет (поле засобу інтернет-банкінгу) одноразового пароля підтверджує згоду Клієнта (Держателя) на здійснення відповідної операції з використанням БПК і прирівнюється за своїми наслідками до письмової згоди Клієнта (Держателя) на здійснення цієї операції. Застосування Держателем 3D Secure, а саме - введення у відповідне поле вебсторінки у мережі Інтернет (поле засобу Системи) одноразового пароля, надісланого Держателю СМС-повідомленням, при здійсненні операцій з використанням БПК у мережі Інтернет, в т. ч. засобами інтернет-банкінгу, на вебсайтах, які забезпечують 3D Secure, є обов'язковим заходом для безпеки таких операцій (з метою збереження коштів та попередження шахрайських операцій). Ненадання Клієнтом (Держателем) Банку номера мобільного телефону Клієнта (Держателя) для надсилання СМС-повідомлень при застосуванні 3D Secure вважається відмовою Клієнта (Держателя) від використання 3D Secure. У випадку відмови Клієнта (Держателя) від використання 3D Secure Банк не несе відповідальності за операції з використанням БПК, проведені в мережі Інтернет, в т. ч.
Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору	
Строк дії кожного договору визначається його умовами та діє до моменту припинення, що обумовлено цим договором, Тарифами, Правилами або законодавством.	

Зміни до договору оформлюються шляхом підписання додаткових документів (заяв, розпоряджень, додатків, додаткових договорів про внесення змін, тощо) за стандартними формами, що є додатками до Правил, або підписання інших форм документів.

Припинення договору можливе:

- за ініціативою однієї зі сторін відповідно до умов договору;
- у разі ненадання Клієнтом необхідних документів;
- якщо Клієнт не погоджується з типовими умовами договору;
- у інших випадках, передбачених Правилами або законодавством.

Договір банківського рахунку припиняється автоматично у разі закриття всіх поточних рахунків, відкритих за ним.

Будь-які зобов'язання Сторін, що виникли під час дії договору та є невиконаними після припинення його дії (розірвання), підлягають належному виконанню на умовах, визначених таким договором, Правилами, законодавством.

У випадку внесення змін до договору чи припинення договору ініціатор таких змін повідомляє завчасно іншу сторону відповідно до умов такого договору, Правил, законодавства.

Якщо Клієнт відмовляється від змін або не з'являється у встановлений строк для укладення додаткового договору, договору про внесення змін, - договір вважається припиненим у відповідності до умов, передбаченими такими договорами та Правилами.

Детальніше можна ознайомитися на веб сайті за посиланням:

-Правила:

<https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila>.

Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг

Якщо інше не визначено Правилами, договором або законодавством, то будь-які запити, заяви, повідомлення тощо Клієнта до Банку щодо спірних ситуацій стосовно банківських послуг викладаються в довільній формі як паперові письмові документи та подаються або надсилаються поштою (як поштові відправлення з описом вкладення) на відділення Банку або за місцезнаходженням Банку. У разі виникнення спору щодо порушення Банком вимог законодавства до надання платіжних послуг Клієнт має право звернутися до НБУ із скаргою на дії Банку. У разі недосягнення згоди щодо будь-яких питань за договором, будь-яка із сторін вправі звернутися щодо розгляду цього питання до уповноваженого суду України.

Детальніше можна ознайомитися на веб сайті за посиланням:

-<https://kredobank.com.ua/info/dokumenti-ta-pravila>