

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»

№ 835 від «27» жовтня 2022 року

Вводиться в дію «28» жовтня 2022 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 ЕП КНЕДП** – удосконалений електронний підпис, що (в сукупності):

- базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, виданому кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг без відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису;
- відповідає вимогам до удосконалених електронних підписів, які базуються на кваліфікованих сертифікатах відкритих ключів, визначеними Постановою Кабінету Міністрів України «Про реалізацію експериментального проекту щодо забезпечення можливості використання удосконалених електронних підписів, які базуються на кваліфікованих сертифікатах відкритих ключів» від 03 березня 2020 р. № 193;
- може бути перевірений за допомогою інформаційних ресурсів перевірки електронних підписів центрального засвідчувального органу (ст. 11 Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

**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** – програмно-технічний комплекс «КРЕДОБАНК», в тому числі мобільні застосунки «КРЕДОБАНК», який забезпечує можливість дистанційного обслуговування Клієнта Банком шляхом надання йому послуг із використанням доступу через мережу Internet та каналів зв'язку із корпоративною мережею Банку, на підставі електронних документів, а також приймання-передачі іншої інформації через канали зв'язку в електронній формі.

**Фінансові операції** – 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).

## **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, та не може містити спеціальні символи (\$ % ^ & та інші). Мінімальна кількість символів Логіну Системи – 6.

#### 1.2.4. Пароль до Системи:

- повинен містити мінімум одну велику та одну малу літеру латиниці;
- повинен містити хоча б одну арабську цифру;
- повинен містити хоча б один спеціальний символ: ! @ " # № \$ ; % : ^ & ? \* ( ) - \_ + = -
- повинен відрізнятися від Логіну Системи.

Під час зміни Паролю до Системи не можна використовувати попередній Пароль до Системи в якості нового. Мінімальна кількість символів Паролю до Системи – 8.

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 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 браузером/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 / Удосконаленими ЕП КНЕДП для Користувачів (виключно фізичних осіб – підприємців).**

1.3.1. Система дозволяє відповідному Користувачу використовувати Кваліфіковані ЕП / Удосконалені ЕП КНЕДП будь якого акредитованого центру сертифікації ключів;

1.3.2. Відповідний Користувач повинен самостійно підтримувати чинність Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП та, у разі необхідності, відновлювати/блокувати Кваліфікований ЕП / Удосконалений ЕП КНЕДП;

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

використовувати тільки ліцензоване програмне забезпечення; своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи і додатків на своєму Мобільному пристрої / 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/Удосконаленим ЕП КНЕДП. Зберігати носій інформації з Кваліфікованим ЕП / Удосконаленим ЕП КНЕДП в умовах, що забезпечують його захист від несанкціонованого доступу неуповноважених третіх осіб, а також забезпечити доступність носія інформації з Кваліфікованим ЕП / Удосконаленим ЕП КНЕДП тільки під час роботи з Системою. Носій інформації з Кваліфікованим ЕП / Удосконаленим ЕП КНЕДП має бути доступний тільки Клієнту;
- забезпечити збереження Одноразового коду надіслано Системою таким чином, щоб виключити його використання сторонніми особами;
- не зберігати Кваліфікований ЕП / Удосконалений ЕП КНЕДП 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 / Удосконалений ЕП КНЕДП (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>;
- 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 операцій в системі, підозри про несанкціонований відділений доступ та управління Робочим місцем, підозри про

компрометацію Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП, 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, 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.

**2.2.** Ініціювання безготівкових платежів (переказів коштів):

- 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 такий переказ не обмежений Законодавством);
- за допомогою БПК будь-якого банку за реквізитами БПК будь-якого банку;
- інші види та способи переказу коштів.

**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.** Операції з шаблонами операцій: створення / редагування / виконання.
- 2.8.** Зміна / відновлення Пароллю 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 (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. Якщо введено правильні Автентифікаційні дані, Користувач увійде в Систему і його перенаправить на головну сторінку Системи з переліком послуг, які надаються Користувачу Банком.

3.2.2. Для Користувачів – фізичних осіб-підприємців для входу в Систему Система може вимагати використання Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП 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 Інтернетбанкінгу 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 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 та повторно введений новий пароль не співпадатимуть, Система відобразить відповідне повідомлення і чекатиме коректного вводу паролю, не дозволяючи перейти на наступний крок.

3.3.7. Зміна Пароллю доступна на сторінці «Профіль». Для зміни Пароллю до Системи необхідно обрати опцію «Змінити пароль» та дотримуватись інструкцій Системи. Після успішного завершення операції Система відобразить Користувачеві відповідне повідомлення. Зміна Пароллю до Системи не передбачає введення ОТР коду (для Користувачів - фізичних осіб) або використання Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП (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 відображаються основні параметри БПК. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з піктограмою БПК дозволить Користувачу перейти на сторінку відображення деталей БПК. 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 деталей БПК.

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

- Перегляд деталей БПК;
- Рух коштів по БПК;
- Зміна назви 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);
- Перегляд CVV2/CVC2 коду картки (у мобільному застосунку та виконанні вимог п.4.2.8).

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 для Користувачів – фізичних осіб (надісланого Системою

ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП 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 відкритті фізичні БПК) або з одночасним відкриттям нового рахунку.

Для замовлення випуску Цифрової БПК Користувачу необхідно в мобільному застосунку Системи 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. Операції з використанням Цифрової БПК доступні у web-версії Системи, Мобільного пристрою / портативного пристрою: 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 всі діючі Рахунки Клієнта (Користувача). Для кожного Рахунку відображаються його основні параметри. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним Рахунком дозволить Користувачу перейти на сторінку відображення деталей 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 деталей Рахунку.

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

- Перегляд деталей Рахунку;
- Перегляд руху коштів по Рахунку;
- Зміна стандартної назви Рахунку;
- Формування виписки по Рахунку;

- Управління SMS інформуванням щодо 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 для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів - фізичних осіб-підприємців.

#### **4.4. Депозити**


4.4.1. У блоці «Депозити» відображаються всі діючі Вклади Користувача. Для кожного Вкладу відображаються його основні параметри. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним Вкладом дозволить перейти на перший екран відображення деталей Вкладу. Обравши опцію «Керувати депозитом» в вебверсії 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 деталей Вкладу.

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

- Перегляд деталей депозиту (Вкладу);
- Перегляд руху коштів по Вкладному рахунку;
- Зміна стандартної назви депозиту (Вкладу);
- Формування виписки по Вкладному рахунку;
- Формування платіжних реквізитів Вкладного рахунку з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити;
- Відмінити / встановити пролонгацію (Вкладу) (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу);
- Виконати дострокове розірвання депозиту (Вкладу) (якщо це передбачено умовами Договору банківського вкладу)
- Відкриття нового депозиту (розміщення Вкладу).

4.4.3. Система надає можливість дистанційного розміщення в Банку депозитів (Вкладів), за умови, що можливість відкриття певного депозиту (розміщення Вкладу) 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 депозити (Вклади) можна під час відкриття нового депозиту (Вкладу).

4.4.5. Для розміщення депозиту (Вкладу) Користувачу необхідно 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 перенаправлений на сторінку Системи щодо підбору депозиту (Вкладу), на якій будуть встановлені відповідні умови депозиту (Вкладу). На цій же сторінці буде доступна опція

розміщення відповідного депозиту (Вкладу). Подальші дії для розміщення депозиту (Вкладу) Користувачу необхідно здійснити відповідно до вказівок Системи.

4.4.6. Розміщення нового депозиту (Вкладу) передбачає наступне: - вибір депозиту (Користувач отримує можливість обрати запропонований Банком варіант умов депозиту (Вкладу) або підібрати самостійно, встановивши бажані умови розміщення депозиту (Вкладу) такі як: валюта, сума, строк, періодичність виплати відсотків, можливість поповнення депозиту (Вкладу), пролонгації, дострокового розірвання, часткового зняття депозиту (Вкладу));

- можливість ознайомлення із проєктом Договору банківського вкладу (у електронній формі) та іншими умовами розміщення Вкладу, відповідно до обраних Користувачем умов.

- вибір Рахунку, з якого будуть списані кошти для розміщення депозиту (Вкладу);

- підтвердження ознайомлення з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб;

- підтвердження згоди Користувача на відкриття депозиту (Вкладу) та укладання Договору банківського вкладу шляхом накладення на нього Простого ЕП Клієнта для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів - фізичних осіб-підприємців;

4.4.7. Після виконання цих кроків (п. 4.4.6. Посібника), заявка на відкриття депозиту (розміщення Вкладу та відкриття Вкладного рахунку) буде направлена в банк на виконання. Після виконання Банком заявки відкритий депозит (Вклад) з'явиться в блоці «Депозити» на Головній сторінці Системи.

Заявки на відкриття Вкладного рахунку Клієнтом у вихідні /неробочі / неопераційні банківські дні розглядаються і приймаються Системою до виконання в перший робочий / операційний банківський день наступний за вихідним / неробочим / неопераційним днем.

Заявки на відкриття Вкладного рахунку Клієнтом створенні у після операційний час розглядаються та приймаються до виконання наступного операційного дня.

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 для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП 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 для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів фізичних осіб-підприємців.

## 4.5. Кредити

4.5.1. У блоці «Кредити» відображаються всі діючі кредити Користувача. Для кожного кредиту відображаються його основні параметри. Натискання (наведення курсору та подвійний клік / натискання на сенсорному екрані) на відповідний рядок з обраним кредитом дозволить перейти на перший екран відображення деталей 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 деталей кредиту.

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

- перегляд деталей кредиту;
- інформація щодо платежів по кредиту;
- зміна стандартної назви кредиту;
- формування Довідки (виписки) по кредиту;
- формування платіжних реквізитів Рахунку для погашення кредиту з можливістю їх зберегти або переслати такі реквізити.

## 4.6. Переказ коштів

4.6.1. Переказ коштів у Системі можна здійснити з розділу «Перекази». Перехід на розділ «Перекази» можливий з деталей Рахунку/ деталей картки (БПК).

4.6.2. Система дозволяє Користувачу 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;
- ввести суму переказу, яка повинна бути більшою за нуль (у відповідній валюті);
- заповнити поле «призначення платежу», яке повинно відповідати змісту 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;
- операція підтверджується шляхом накладення Простого ЕП Клієнта для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів фізичних осіб-підприємців. У випадку введення неправильного ОТР коду Користувачу або некоректного Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП, у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження операції;
- у разі неуспішного підтвердження операції три рази поспіль, виконання операції буде припинено;
- у разі успішного завершення Користувачу відображається результат виконаної операції; У випадку виникнення помилок у ході виконання перевірок операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) та відбудеться повернення на сторінку Системи з якої відбувається ініціювання 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 отримувача, яке крім кирилиці може містити букви латиницею, цифри, пробіл, лапки, дефіс, крапку. Назва отримувача не може перевищувати 38 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 операції та може містити букви кирилиці, латиниці, цифри, символи. Максимальна кількість символів: 160.

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

- натиснути «Продовжити», підтверджуючи введені дані;
- на наступному екрані Система відобразить деталі переказу;
- операція підтверджується шляхом накладення Простого ЕП Клієнта для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів - фізичних осіб-підприємців. У випадку введення неправильного ОТР коду або некоректного Кваліфікованого ЕП, Користувачу у Системі відображається відповідна помилка та буде надано ще дві додаткові спроби підтвердження операції;

- у разі неуспішного підтвердження операції три рази поспіль, виконання операції буде припинено;
- у випадку введення неправильного пароля до Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів фізичних осіб-підприємців відобразиться відповідна помилка та буде повернуто Користувача на попередню сторінку Системи;
- у разі успішного підтвердженні операції Користувачу відображається результат виконаної операції;
- у випадку, якщо Користувачем будуть введені реквізити Рахунку одержувача (власного, іншої особи), відкритого в Банку, то така 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 операції, буде відображено відповідну помилку (недостатньо коштів/ не знайдено відправника/отримувача в т.д) та відбудеться повернення на сторінку Системи, з якої відбувається ініціювання 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 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 CVV код обраної БПК;
- 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, операція буде виконано в режимі «он-лайн».

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, операція буде виконано в режимі «он-лайн». 4.6.9. Для 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;
- 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, операція буде виконано в режимі «он-лайн».

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;

Страхування;

- 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»;
- операція підтверджується шляхом накладення Простого ЕП Клієнта для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів - фізичних осіб-підприємців. У випадку введення неправильного ОТР коду Користувачу або некоректного Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП, у Системі відображається відповідна помилка;
- після успішного підтвердження операції Користувач може обрати наступні опції: «Переглянути деталі операції» або «Завершити»;
- для окремих успішних Платежів Система надає можливість Користувачу створити Шаблон відповідної операції за допомогою опції «Зберегти як шаблон».

4.7.4. В розділі Системи «Мої операції» Користувач може переглянути перелік виконаних платежів із зазначенням деталей по кожному платежу. Для пошуку можна використати фільтр,

вибрати необхідні операції за період/дату, за їх статусом. В цьому ж розділі Системи Користувач може переглянути статуси платежів.

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

4.8.1. Система дозволяє повторно виконати платіж / переказ, за умови, що він:

- раніше був успішно виконаний;
- не виконувався 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) «С». 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 для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП для Користувачів - фізичних осіб підприємців. У випадку введення неправильного ОТР коду Користувачу або некоректного Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП, у Системі відображається відповідна помилка

- після успішного підтвердження (якщо воно передбачене відповідною операцією) Користувач підтверджує повторне виконання платежу / переказу;
- у разі успішного завершення операції Система відображає Користувачу результат виконання та опції: «Створити шаблон», «Переглянути деталі операції».


#### **4.9. Шаблони**




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

4.9.2. Переглянути створені Шаблони 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 С. Виконання платежу може потребувати підтвердження шляхом накладення Простого ЕП Клієнта для Користувачів - фізичних осіб (надісланого Системою ОТР коду) або Кваліфікованого ЕП / Удосконаленого ЕП КНЕДП 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 Профілі 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 Пароллю 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 Пароллю до Системи;
- встановлення / відключення біометричної ідентифікації чи/або PIN (скороченого паролю) на вхід в Систему (у якості Пароллю 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.

**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.