



**Інформація для споживачів фінансових послуг, що використовується під час
акцептування Клієнтом Публічної пропозиції (оферти)
АТ «КРИСТАЛБАНК»**

на укладання договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб

Дана інформація надається з метою належного інформування споживачів із додержанням вимог Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про банки і банківську діяльність», нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (затв. Постановою Правління НБУ від 28.11.2019 № 141) та Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг (затв. Постановою Правління НБУ від 22.01.2021 № 7)

Згідно до статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III, фінансова установа до укладання з клієнтом договору про надання фінансової послуги надає йому інформацію шляхом розміщення на офіційному веб-сайті про:

Реквізити банку

Повне найменування банку: **АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК»**

Скорочене найменування: **АТ «КРИСТАЛБАНК»**

Код ЄДРПОУ: 39544699

Код банку: 339050

Місцезнаходження: 04053, м. Київ, вул Кудрявський узвіз, 2

Контактний телефон: +38 (044) 590 45 95

Поштова адреса: 04053, м. Київ, вул Кудрявський узвіз, 2

Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг - адреса місцезнаходження

Електронна адреса: <https://crystalbank.com.ua/ua/kontakty/zvernennya-klientiv>

Електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотнього зв'язку:

<https://crystalbank.com.ua/ua/kontakty/zvorotnij-zvyazok>

адреса веб-сайта банку: <https://crystalbank.com.ua/ua/>

Інформація щодо включення АТ «КРИСТАЛБАНК» до Державного реєстру банків:

АТ «КРИСТАЛБАНК» включено до Державного реєстру банків 16.12.2014 р. з реєстраційним номером 353

Ліцензія на право надання банківських послуг № 276 від 29 квітня 2015 року

Ліцензії та дозволи банку: Перелік [за посиланням](#)

Найменування особи, яка надає посередницькі послуги :кредитні посередники/ партнери АТ «КРИСТАЛБАНК» по кредитуванню відсутні.

Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «КРИСТАЛБАНК»: Національний банк України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240.

Фінансові послуги банку

Банк пропонує Клієнту банківські та інші фінансові послуги відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», в тому числі відкриття рахунків та залучення вкладів (деPOSITIV) тощо.

Перелік фінансових послуг, умови їх надання та Тарифи розміщено на окремих сторінках веб-сайта, а саме:

- відкриття та обслуговування поточних рахунків та рахунків умовного зберігання (ескроу) (у національній та іноземних валютах) за посиланням <https://crystalbank.com.ua/ua/privatnim-klientam/vidkrittya-potochnikh-rakhunkiv>;

- відкриття та обслуговування поточних рахунків, операції за якими можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних засобів (у національній та/або іноземній валюті) за посиланням <https://crystalbank.com.ua/ua/platizhni-kartki>;
 - відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків (у національній та іноземних валютах) за посиланням <https://crystalbank.com.ua/ua/privatnim-klientam/depoziti>;
 - оренда індивідуального сейфу для зберігання цінностей в Банку за посиланням <https://crystalbank.com.ua/ua/privatnim-klientam/individualni-bankivski-sejfi>
- Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу, визначається на дату укладання договору і надається на вимогу вкладника під час укладення Договору згідно до Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників. Вартість інших послуг визначається у Тарифах АТ «КРИСТАЛБАНК».

Істотні характеристики послуг залучення банківського вкладу (депозиту)

Істотні характеристики послуг залучення банківського вкладу (депозиту) розміщено відповідно до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, на веб-сайті за посиланнями:

[Активний.](#)

[Гнучкий.](#)

[Дохідний з поповненням.](#)

[Дохідний.](#)

[Класичний.](#)

[Кристална сімка](#)

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК», яке є юридичною особою за законодавством України, відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України оголошує Публічну пропозицію (Оферту) АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – **Публічна пропозиція**) з метою надання банківських послуг, умови і порядок надання яких визначені у даній Публічній пропозиції.

Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати її офіційного оприлюднення на Сайті Банку <https://crystalbank.com.ua/> та / або на інформаційних дошках у відокремлених підрозділах Банку та діє до дати офіційного оприлюднення заяви про відкликання Публічної пропозиції /оприлюднення нової редакції на Сайті Банку та / або на інформаційних дошках у відокремлених підрозділах Банку.

Договір про надання фінансових послуг споживачу передбачає:

- приєднання Клієнта до Публічної пропозиції на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб свідчить про:
 - ✓ ознайомлення з умовами та отримання згоди на зазначені умови надання банківських послуг;
 - ✓ повне і безумовне прийняття даної Публічної пропозиції в цілому, Клієнт не може запропонувати Банку свої умови Договору;
- передбачає право Клієнта на відмову від договору про надання фінансових послуг в порядку та на умовах, визначених законодавством;
- передбачає право Клієнта відмовитися від Договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та/або договором між АТ «КРИСТАЛБАНК» та Клієнтом;
- не передбачає застосування мінімального строку дії договору за виключенням Заяви (ами)-договору (ами) на приєднання за послугою «Строковий вклад», якою (якими) відповідно до умов вкладу (депозиту) може бути передбачено мінімальний строк, зокрема у 1, 3, 6, 12 місяців;
- передбачає право Клієнта розірвати/ припинити Договір, достроково виконати зобов'язання за Договором; виключення складають Заяви-договори банківського строкового вкладу (депозиту), коли це можливе виключно у випадках, передбачених умовами Заяви-договору на приєднання за послугою банківського строкового вкладу (депозиту);

- розірвання Договору за ініціативою Клієнта можливе при відсутності заборгованості за Договором;
 - розірвання Договору за ініціативою Клієнта не звільняє від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість в разі її наявності;
 - містить порядок внесення змін та доповнень відповідно до якого зміни вносяться у встановлені Договором строки;
 - механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:
- а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг: АТ «КРИСТАЛБАНК» здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних АТ «КРИСТАЛБАНК» зазначено у Реквізитах. У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/>) або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України;
- б) АТ «КРИСТАЛБАНК» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. На виконання вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», АТ «КРИСТАЛБАНК» повідомляє Клієнтів про розміщення на офіційній сторінці Фонду інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладом. Детальна інформація про Фонд розміщена на сайті АТ «КРИСТАЛБАНК» [за посиланням](#).
- Клієнт погоджується, що в результаті приєднання Клієнта до Публічної пропозиції на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб за певною послугою/ продуктом, дія договорів, які раніше були укладені між Банком і Клієнтом, припиняється на підставі статті 604 Цивільного кодексу України, подальше обслуговування здійснюється на умовах цього Договору;
 - Клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

Порядок і процедура захисту персональних даних (витяг): [за посиланням](#)

Порядок дій банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з Заявами-договорами на приєднання в рамках банківських послуг: визначається умовами цього Договору.

Звернення фізичних осіб розглядаються відповідно до:

Закону України «Про звернення громадян», який розміщено [за посиланням](#).

Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [за посиланням](#)

Також, позасудовий розгляд скарг споживачів фінансових послуг здійснюється Національним банком України.

З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів фінансових послуг Національним банком України, споживач може ознайомитись в

Розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку: [за посиланням](#)

Відповідно до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, АТ «КРИСТАЛБАНК» (затв. Постановою Правління НБУ від 28.11.2019 № 141):

1) розміщує на сайті за посиланням рекомендації щодо уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу; про виявлення фішингових вебсайтів, щодо безпечного використання систем дистанційного обслуговування банку та повідомлення щодо несанкціонованого доступу або зміни інформації клієнта в системах дистанційного обслуговування; також на сайті АТ «КРИСТАЛБАНК» розміщено «Рекомендації держателям платіжних карток щодо їх використання» та «Пам'ятка для власників карток»;

2) розміщує гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про банки та відокремлені підрозділи банків;

- 3) повідомляє про необхідність негайного (у найкоротший строк) інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу (картки);
- 4) повідомляє, що можна виявити та перевірити фішингові (підозрілі) вебсайти або відомості подібного змісту та рекомендує здійснювати такі перевірки за посиланням;
- 5) попереджає про: можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги:
- для послуги залучення банківського вкладу (депозиту) – під час нарахування банком доходів у вигляді процентів враховується, що отриманий дохід підлягає оподаткуванню і виплаті підлягають суми доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування (сплати податків та зборів) відповідно до Податкового кодексу України;
 - можливі наслідки для Клієнта в разі його несвоєчасного звернення до банку щодо повернення грошових коштів, залучених за послугою «Строковий вклад»: строк розміщення вкладу (депозиту) може бути автоматично продовжений на такий самий строк, якщо це передбачено Заявою-договором на приєднання/ умовами вкладу (депозиту); кількість продовжень строку розміщення вкладу (депозиту) не обмежується, якщо інше не передбачено Заявою-договором на приєднання/ умовами вкладу (депозиту);
 - те, що банку забороняється вимагати від Клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг);
 - те, що банк не має права вносити зміни до укладених з клієнтами договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або законом;
 - можливість Клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;
 - те, що у клієнта є право на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом.

Дана інформація наводиться на сайті АТ «КРИСТАЛБАНК» з метою надання за вимогою Клієнта:

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню розміщено в розділі «Фінансова звітність»;
- в розділі «Корпоративне управління» розміщено перелік членів Правління, членів Ради, структура органів корпоративного управління; в розділі «Відділення та банкомати» – перелік відділень;
- інформація про структуру власності та її ключових учасників розміщена у розділі «Структура власності банку»;
- інша інформація, право на отримання якої визначено законодавством – у вільному доступі на сайті АТ «КРИСТАЛБАНК», інших порталах відкритих даних.