

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління
АТ «КРИСТАЛБАНК»
від «23» липня 2026 року
Протокол № 55

Голова Правління
КЕП
Леонід ГРЕБІНСЬКИЙ

**ВИТЯГ
З ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВІДКРИТИЙ БАНКІНГ В
АТ «КРИСТАЛБАНК»**

7. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ У МЕРЕЖІ ВІДКРИТОГО БАНКІНГУ

7.1. Банк приймає та розглядає звернення Клієнтів щодо отримання нефінансових платіжних послуг, наданих сторонніми НПП, та щодо шахрайства (підозри шахрайства) або підозри щодо неправомірності проведення платіжної операції, ініційованої через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання Банком відомостей з рахунків через НПП з надання відомостей з рахунків (далі – звернення).

Порядок направлення звернень Клієнтів визначений в Договорі, укладеному між Банком та Клієнтом і опублікований на офіційному вебсайті Банку <https://crystalbank.com.ua/ua/appeal/>.

Звернення Клієнта приймаються Банком шляхом:

- звернення Клієнта до контакт-центру Банку або до чат-боту Банку за умови успішної ідентифікації згідно встановлених законодавством вимог, а також відповідно до внутрішніх документів Банку;
- формування електронної заявки на сайті Банку <https://crystalbank.com.ua/ua/forma-electronnogo-zvernennya/>;
- направлення заяви в паперовій формі на адресу Банку, зазначену на сайті Банку <https://crystalbank.com.ua/ua/appeal/>;
- безпосереднього звернення Клієнта до відділення Банку.

7.2. Банк під час розгляду звернення Клієнта має право звернутися до стороннього НПП з вимогою отримання інформації щодо наданої таким стороннім НПП нефінансової платіжної послуги Клієнту, а сторонній НПП зобов'язаний надати на вимогу Банку інформацію щодо наданої таким стороннім НПП нефінансової платіжної послуги Клієнту з метою надання Банком відповіді Клієнту на звернення.

8. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ БАНКУ ЗІ СТОРОННІМИ НПП ТА ЗАХОДИ БАНКУ, СПРЯМОВАНІ НА НАЛЕЖНУ ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКУ В МЕЖАХ ВІДКРИТОГО БАНКІНГУ

8.1. У разі виявлення Банком неакцептованих, помилкових, неналежних, шахрайських платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції, Банк, у разі відсутності вини Клієнта, повертає грошові кошти за такими операціям Клієнту.

Для проведення розслідування за виявленими такими операціями Банк може запитувати додаткові документи у НПП з ініціювання платіжної операції. У разі отримання доказів вини такого НПП з ініціювання платіжної операції, Банк має право ініціювати фінансову претензію до нього щодо відшкодування понесених збитків за такими платіжними операціями.

У разі невиконання або неналежного виконання платіжної операції з вини НПП з ініціювання платіжної операції, останній зобов'язаний відшкодувати на вимогу Банку всі понесені збитки та суми, відшкодовані Клієнтам.

11. УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ ВІДКРИТОГО БАНКІНГУ

11.3. У разі виникнення загроз безпеці надання послуг відкритого банкінгу Банк вживає заходів реагування відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Банку, у тому числі може тимчасово обмежити доступ до спеціалізованих інтерфейсів (API).