

**Інформація для ознайомлення користувачів – фізичних осіб
(далі – Клієнт) про умови надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку»
держателям електронних платіжних Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими
банками**

Ця інформація надається з метою належного інформування клієнтів (користувачів) (далі – Клієнт) АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк) перед укладенням Договору про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних Visa/MasterCard/ПРОСТІР (далі – Договір) на безоплатній основі з метою належного інформування Клієнтів відповідно до вимог Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (стаття 7) https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text, «Про платіжні послуги» (стаття 30) https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text, «Про банки і банківську діяльність» (стаття 56) https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text) та Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами (затв. Постановою Правління Національного банку України від 22.01.2021 № 7), шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) про:	
Інформація про Банк	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: 01133, м. Київ, бул. Л.Українки, 30В Адреса електронної пошти: info@crystalbank.com.ua Адреси дирекцій, відділень, місця надання фінансових послуг, за якими здійснюється надання банківських послуг, за посиланням: https://crystalbank.com.ua/ua/branches/ Електронна адреса, за якою приймаються скарги та звернення користувачів фінансових послуг: https://crystalbank.com.ua/ua/appeal/ Адреса вебсайту Банку: https://crystalbank.com.ua/ua/ Відомості про склад органів управління: https://crystalbank.com.ua/ua/leadership/ Відомості про фінансові показники діяльності: https://crystalbank.com.ua/ua/financial/; https://crystalbank.com.ua/ua/performance/ Розмір часток у статутному капіталі Банку, що знаходяться у власності членів Правління Банку, а також структура власності Банку: https://crystalbank.com.ua/ua/structure/ Інформація щодо включення АТ «КРИСТАЛБАНК» до Державного реєстру банків: АТ «КРИСТАЛБАНК» включено до Державного реєстру банків 16.12.2014 р. з реєстраційним номером 353: https://crystalbank.com.ua/ua/documents/ Запис у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності № 276 Інформація про наявність у Банку права на надання відповідної фінансової послуги: https://crystalbank.com.ua/ua/licenses/

	Контактна інформація Національного банку України, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку: місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240; адреса вебсайту: https://bank.gov.ua/ua/contacts
Інформація про фінансову платіжну послугу Банку «P2P-перекази з картки на картку» (далі – переказ P2P), порядок та умови її надання, вартість, ціна/ тарифи, розмір плати (комісійна винагорода)	Банк пропонує Клієнту фінансові послуги відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», в тому числі фінансові платіжні послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів тощо. Опис, основні характеристики, умови надання, інформацію щодо тарифів розміщено на окремій сторінці вебсайту Банку (включаючи його мобільну версію), а саме: - надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних Visa/MasterCard/ПРОСТІР, https://crystalbank.com.ua/ua/mobile-app/. Вартість інших послуг визначається у тарифах Банку за посиланням https://crystalbank.com.ua. Послуга P2P надається Клієнту за умови реєстрації Клієнта у мобільному застосунку Банку. Послуги Банку, що є допоміжними до платіжних послуг, а також додаткові та/або супутні послуги третіх осіб Клієнту не надаються.
Інформація про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів)	Банк здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян»: - адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг - адреса місцезнаходження Банку; - електронна адреса: https://crystalbank.com.ua/ua/appeal/ - електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: https://crystalbank.com.ua/ua/feedback/ - адреса вебсайту Банку: https://crystalbank.com.ua/ У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів, 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 https://bank.gov.ua/; - місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; - за контактним телефоном Гарячої лінії: 0 800 505 240; - розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.
Інформація про комісійні винагороди	Розмір вартості (комісійної винагороди) за кожну платіжну операцію може бути: - фіксованим: у такому випадку комісійна винагорода становить конкретну суму, яка не залежить від суми/розміру платіжної операції/послуги; - встановлений у процентному співвідношенні, у такому випадку розмір комісійної винагороди розраховується як процент від суми здійсненої платіжної операції за

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних засобів Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими банками (редакція 1)

Сайт:

<https://crystalbank.com.ua>

Інформаційний центр:

0 800 50 55 99 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України

E-mail:

info@crystalbank.com.ua

+38 (044) 590 45 95 для дзвінків із-за кордону та в межах України (згідно тарифів Вашого оператора)

	рахунком. При цьому може бути встановлене обмеження мінімального та/або максимального розміру комісійної винагороди. У такому випадку, розмір комісійної винагороди розраховується як процент від суми здійсненої платіжної операції із застосуванням встановленого мінімального/максимального обмеження.
Штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем фінансової послуги	Банк у разі порушення строків виконання платіжної операції, установлених цим Договором або чинним законодавством України, зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 % суми платіжної операції, якщо інший розмір пені не обумовлений Договором. Клієнт за несвоєчасну оплату платіжних послуг, передбачених Договором сплачує Банку пеню у розмірі 0,1 % від суми заборгованості за кожний день прострочення виконання зобов'язань.
Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Згода на виконання платіжної операції може бути надана Клієнтом Банку особисто, через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції або через отримувача. Згода Клієнта на виконання переказу P2P надається шляхом введення Клієнтом пароля 3-D Secure/пароля look-up, отриманого на номер мобільного телефону. Згода на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги».
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	Банк як банк – еквайр формує та передає надану Клієнтом платіжну інструкцію на виконання банком-емітентом електронного платіжного засобу (ЕПЗ) Клієнта видаткової платіжної операції за рахунком Клієнта, за умови що платіжна інструкція оформлена відповідно до вимог чинного законодавства України та немає законних підстав для відмови в її прийнятті. Виконання Банком переказу є можливим за умови дотримання наступних умов: – ЕПЗ Клієнта та отримувача переказу, реквізити яких введені Клієнтом в мобільному застосунку Банку, є активними (не заблокованими); – строк дії ЕПЗ Клієнта та отримувача переказу, реквізити яких введені Клієнтом в мобільному застосунку Банку, не є такими, що закінчилися на момент ініціювання Клієнтом переказу; – на рахунку Клієнта на момент ініціювання переказу достатньо коштів для здійснення переказу із врахуванням суми комісії (в разі наявності комісії за операцію згідно тарифів Банку); – введений Клієнтом пароль 3-D Secure/пароль look є вірним; – дотримані встановлені Банком ліміти. У разі дотримання всіх вищенаведених умов, ініціювання Клієнтом переказу має бути завершено успішною авторизацією згідно правил платіжних систем, в результаті чого Клієнт отримує повідомлення про

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних засобів Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими банками (редакція 1)

Сайт:

<https://crystalbank.com.ua>

Інформаційний центр:

0 800 50 55 99 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України

E-mail:

info@crystalbank.com.ua

+38 (044) 590 45 95 для дзвінків із-за кордону та в межах України (згідно тарифів Вашого оператора)

	успішно ініційований переказ. У разі недотримання вищенаведених умов, Клієнт отримує повідомлення на екрані застосунку про відмову від здійснення переказу. Моментом безвідкличності для платіжних послуг за платіжною операцією – переказу Р2Р є введення пароля 3-D Secure/пароля look-up, отриманого на номер мобільного телефону.
Робочий та операційний час Банку, максимальний час виконання платіжних операцій	Банк надає Послуги Відправникам цілодобово і щоденно (без вихідних). Виключенням може бути час на проведення регламентних робіт в операційних системах Банку. Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Сума одного переказу Р2Р, ініційованого Клієнтом через мобільний застосунок Банку на користь одного Отримувача (за номером ЕПЗ Отримувача), не може перевищувати 29 999,00 (двадцять дев'ять тисяч дев'ятсот дев'яносто дев'ять гривень 00 копійок). Банк, керуючись вимогами чинного законодавства України та/або внутрішніми документами Банку, в тому числі для попередження проведення шахрайських операцій, має право самостійно встановлювати/змінювати/скасовувати ліміти проведення платіжних операцій, проінформувавши Клієнта про встановлення/зміну/скасування таких лімітів шляхом розміщення інформації на сайті Банку та/або відправлення повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта (у разі технічної можливості).
Спосіб комунікації, засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення, обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації щодо платіжної послуги	Клієнт може отримувати інформацію на контактний номер мобільного телефону, наданий Банку, на офіційному вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) https://crystalbank.com.ua/, на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку, шляхом особистого звернення до Банку, через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/ Клієнта. Клієнт може передавати інформацію або повідомлення шляхом особистого звернення до Банку та/або через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних в Банку/у Клієнта. Клієнт отримує інформацію щодо банківської/фінансової послуги у повному обсязі, в порядку та часовому проміжку визначених Договором та згідно з чинним законодавством України.
Заходи безпеки	Клієнт зобов'язаний надійно зберігати та в жодному разі не розголошувати і не передавати третім особам дані та засоби, які використовуються для його автентифікації під час виконання банківських операцій та/або дій з використанням ПК – логіни, паролі/коди (постійні та одноразові), ПІН-коди, CVV1- та/або CVV2-коди, електронні платіжні засоби, пристрої, на яких встановлено електронний гаманець тощо.

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору про надання платіжної послуги «Р2Р-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних засобів Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими банками (редакція 1)

Сайт:

<https://crystalbank.com.ua>

Інформаційний центр:

0 800 50 55 99 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України

E-mail:

info@crystalbank.com.ua

+38 (044) 590 45 95 для дзвінків із-за кордону та в межах України (згідно тарифів Вашого оператора)

	З метою попередження шахрайських операцій Банк має право встановлювати ліміти на перекази, що ініціюють Клієнти через мобільний застосунок Банку. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Банк та Клієнт несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами платіжних систем і Договором.
Інформація про заходи реагування Банку у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361², 362-363 Кримінального кодексу України	Банк зобов'язаний підтверджувати інформацію на електронні запити центральних органів виконавчої влади, що реалізують державну політику у сфері забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності про суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, у тому числі тих, які вчинили діяння, яке може містити склад кримінального правопорушення, передбаченого Кримінальним кодексом України, їх ідентифікацію, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій та запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.
Інформація про строк дії Договору, порядок внесення змін до Договору, умови припинення Договору	Строк дії Договору вказаний в Договорі. Зміни до Договору, якщо це не протирічить чинному законодавству України, вносяться Банком в односторонньому порядку та оприлюднюються Банком шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Банку (https://crystalbank.com.ua/) та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку із зазначенням дати набрання чинності такими змінами, при цьому Клієнт надає повну та безумовну згоду на таку форму внесення змін до Договору. Зміни, внесені в Договір, починають діяти з дати їх введення в дію (набрання чинності). Якщо Клієнт не згоден зі змінами, він має право відмовитися від послуги Банку, яка регламентується Договором.
Доведення інформації на безоплатній основі про умови Договору до укладення Договору	Інформація щодо умов Договору доведена до відома Клієнта до моменту укладання Договору шляхом надання Клієнту доступу до тексту Договору, розміщеного на вебсайті Банку https://crystalbank.com.ua/, включаючи його мобільну версію та у мобільному застосунку Банку.
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 про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних Visa/MasterCard/ПРОСТІР (далі – Публічна пропозиція) з метою надання фінансової послуги «P2P-перекази з картки на картку», умови і порядок надання якої визначені у Публічній пропозиції.	

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних засобів Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими банками (редакція 1)

Сайт:

<https://crystalbank.com.ua>

Інформаційний центр:

0 800 50 55 99 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України

E-mail:

info@crystalbank.com.ua

+38 (044) 590 45 95 для дзвінків із-за кордону та в межах України (згідно тарифів Вашого оператора)

Публічна пропозиція набирає чинності з дати вказаної при її офіційному оприлюдненні на вебсайті Банку <https://crystalbank.com.ua/ua/publicna-dlya-fizichnikh-osib/> та діє до дати офіційного оприлюднення заяви про відкликання Публічної пропозиції/ оприлюднення нової редакції на вебсайті Банку.

Договір про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних Visa/MasterCard/ПРОСТІР:

- передбачає приєднання Клієнта до Публічної пропозиції на укладення Договору та свідчить про:
 - ознайомлення з умовами та отримання згоди на зазначені умови надання банківської послуги «P2P-перекази з картки на картку» (далі – послуга P2P);
 - повне і безумовне прийняття Публічної пропозиції в цілому, Клієнт не може запропонувати Банку свої умови Договору;
- передбачає право Клієнта відмовитися від Договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та/або Договором;
- не передбачає застосування мінімального строку дії Договору;
- передбачає право Клієнта відмовитись від послуги P2P, яка регламентується Договором;
- містить порядок внесення змін та доповнень, відповідно до якого зміни вносяться у встановлені Договором строки;
- містить механізми захисту прав клієнтів (користувачів платіжних послуг): можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів: Банк здійснює розгляд звернень Клієнтів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Банку зазначено у цьому Інформаційному повідомленні та реквізитах Договору. У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів, Клієнт 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.

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору про надання платіжної послуги «P2P-перекази з картки на картку» держателям електронних платіжних засобів Visa/MasterCard/ПРОСТІР, емітованих українськими банками (редакція 1)

Сайт:

<https://crystalbank.com.ua>

Інформаційний центр:

0 800 50 55 99 - безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України

+38 (044) 590 45 95 для дзвінків із-за кордону та в межах України (згідно тарифів Вашого оператора)

E-mail:

info@crystalbank.com.ua