Додаток 10
до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб

КРИСТАЛБАНК

ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ КЛІЄНТОМ ТА ВИКОНАННЯ БАНКОМ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ В СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ» В РОЗРІЗІ ПОСЛУГ

1. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ, ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ З РАХУНКАМИ ТА КАРТКАМИ ЗА ДОПОМОГОЮ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

1.1. **Поповнення рахунку** – здійснення банківського переказу з одного рахунку Клієнта (далі – рахунок списання), на інший рахунок Клієнта (далі– рахунок призначення), що визначаються Клієнтом при ініціюванні поповнення рахунку.
1.2. За поповнення рахунку через СДБО «Інтернет-банкінг» Клієнт сплачує Банку комісію, що визначається чинними на момент ініціювання платіжної операції тарифами Банку.
1.3. Ініціюванням поповнення рахунку Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри платіжної операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом платіжної операції з поповнення рахунку.
1.4. Банк виконує ініційовану Клієнтом платіжну операцію з поповнення рахунку за наступних умов:
- попередньо була успішно проведена автентифікація Клієнта;
- валюта рахунку списання збігається з валютою рахунку призначення;
- на рахунку списання достатньо коштів для здійснення поповнення рахунку та сплати відповідної комісії;
- одноразовий код, що був використаний Клієнтом, правильний.

1.5. **Переказ за довільними реквізитами з рахунку Клієнта** – здійснення банківського переказу з рахунку Клієнта (далі– рахунок списання), що визначається при ініціюванні платіжної операції, на рахунок іншої юридичної або фізичної особи (далі – отримувач).
1.6. За здійснення переказу за довільними реквізитами Клієнт сплачує Банку комісію, що визначається чинними на момент ініціювання платіжної операції тарифами Банку.
1.7. Банк виконує ініційовану Клієнтом платіжну операцію з переказу за довільними реквізитами не пізніше наступного банківського дня за датою ініціювання платіжної операції, за наступних умов:
- попередньо була успішно проведена автентифікація Клієнта;
- на рахунку списання на момент ініціювання платіжної операції достатньо коштів для здійснення переказу та сплати відповідної комісії;
- одноразовий код, що був використаний Клієнтом, правильний.

1.8. При виконанні платіжної операції з переказу за довільними реквізитами Банк списує кошти в сумі переказу з рахунку списання та перераховує їх на рахунок отримувача, зазначений Клієнтом при ініціюванні платіжної операції, а також списує з рахунку списання відповідну комісію.
1.9. **Блокування платіжної картки** – тимчасова заборона на здійснення за допомогою платіжної картки операцій, що потребують авторизації Банком відповідно до правил МПС/НПС. У разі втрати або крадіжки платіжної карти, з метою запобігання несанкціонованому її використанню Клієнт має діяти відповідно до умов Договору, включаючи відповідні додаткові угоди до цього Договору, що регулюють питання використання платіжної картки або карток.
1.10. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом операції з блокування платіжної картки відповідна картка вважається заблокованою, відповідно до чого всі операції з використанням цієї картки, що потребують авторизації Банком, є неможливими.
1.11. **Розблокування платіжної картки** – відміна ініційованої Клієнтом за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» і виконаної Банком тимчасової заборони на здійснення за допомогою платіжної картки операцій, що потребують авторизації Банком відповідно до правил МПС/НПС. У разі якщо платіжну картку заблоковано без використання СДБО «Інтернет-банкінг», то Клієнт має діяти відповідно до умов Договору, включаючи відповідні Заяви-договори про внесення змін, що регулюють питання використання платіжної картки або карток.
1.12. Банк виконує ініційовану Клієнтом операцію з розблокування платіжної картки за наступних умов:

– попередньо була успішно проведена автентифікація Клієнта;
– платіжна картка заблокована з використанням СДБО «Інтернет-банкінг».

1.13. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом операції з розблокування платіжної картки відповідна картка вважається активною, відповідно до чого всі операції з використанням цієї артки, що потребують авторизації Банком, є можливими.

1.14. Встановлення/зміна лімітів платіжних операцій, що можуть бути здійсненні з використанням платіжних карток (далі – зміна лімітів) – надання за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» Клієнтом Банку заяви про встановлення обмежень щодо здійснення платіжних операцій з використанням платіжної картки.

1.15. Ініціюванням зміни лімітів Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом операції.

1.16. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом операції зі зміни лімітів Клієнт може здійснювати платіжні операції з використанням відповідної картки виключно в межах встановлених ним при ініціюванні операції лімітів.

2. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ВКЛАДНИХ ОПЕРАЦІЙ ЗА ДОПОМОГОЮ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

2.1. **Розміщення вкладу Клієнтом за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»** здійснюється шляхом укладення між Банком та Клієнтом за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» в електронному вигляді Заяви-договору про приєднання, загальні умови якого визначаються цим Договором, а окремі – безпосередньо Банком та Клієнтом при ініціюванні розміщення вкладу.

2.2. З метою ініціювання розміщення вкладу Клієнт має здійснити наступні операції:

1) Обрати програму банківських вкладів. При виборі Клієнтом програми вкладів Банк і Клієнт визначають наступні окремі умови:
– валюту вкладу;
– мінімальну суму вкладу;
– строк вкладу;
– процентну ставку або графік зміни процентної ставки;
– норму щодо виплати процентів;
– норму щодо нарахування складних процентів або відсутність такої норми;
– ставку для перерахунку процентів – в разі дострокового припинення дії Договору банківського вкладу;
– ліміт збільшення вкладу;
– ліміт зменшення вкладу;
2) Обрати серед відкритих в валюті вкладу рахунок, з якого будуть перераховані кошти для розміщення вкладу;
3) Визначити суму вкладу;
4) Надати СДБО «Інтернет-банкінг» команду на генерацію одноразового коду;
5) Ввести правильне значення одноразового коду та надати СДБО «Інтернет-банкінг» команду на відкриття (розміщення) вкладу.

2.3. Ініціюванням розміщення Вкладу Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції, відповідають параметрам ініційованої Клієнтом операції, а також, що всі загальні і окремі умови Заяви-договору про приєднання в рамках певного банківського вкладу йому відомі і зрозумілі, а також підтверджує зі свого боку укладення Заяви-договору про приєднання на визначених цим Договором умовах та при ініціюванні розміщення вкладу.

2.4. Банк виконує ініційовану Клієнтом операцію з розміщення вкладу за наступних умов:
– попередньо була успішно проведена автентифікація Клієнта;
– для здійснення банківського переказу, у визначеній сумі, на визначеному Клієнтом рахунку достатньо коштів;
– умови розміщення вкладу діють (враховуючи, що процедура ініціювання розміщення вкладу може зайняти певний проміжок часу, а Банк за цей проміжок може відмовитися від операції розміщення вкладу на визначених при її ініціюванні умовах);
– одноразовий код, що був використаний Клієнтом, правильний.

2.5. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом операції з розміщення вкладу, Заява-договір про приєднання вважається укладеною в письмовій формі.

2.6. **Збільшення суми вкладу** – здійснення банківського переказу з рахунку Клієнта, визначеного

при ініціюванні збільшення суми вкладу на вкладний рахунок, визначений умовами Заяви-договору про приєднання, укладеного між Банком та Клієнтом, як за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг», так і окремо на паперовому носії (у приміщенні відділення Банку). Збільшення суми вкладу здійснюється виключно з дотриманням умов відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу».

2.7. Банк має право відмовити Клієнту в ініціюванні за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» та/або виконанні ініційованої за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» платіжної операції зі збільшення суми вкладу, з власної ініціативи та на власний розсуд, зокрема (але не виключно), якщо можливості СДБО «Інтернет-банкінг» не дозволяють ініціювати та/або виконати таку платіжну операцію з дотриманням умов відповідної Заяви-договору про приєднання. У зазначеному в цьому пункті випадку Клієнт може здійснити збільшення суми вкладу у приміщенні відділення Банку.

2.8. Ініціюванням платіжної операції зі збільшення суми вкладу, Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом платіжної операції.

2.9. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом платіжної операції із збільшення суми вкладу, відповідно до умов Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу», сума вкладу збільшується і в подальшому враховується при нарахуванні процентів.

2.10. Банк, в разі надлишкового надходження коштів на депозитний рахунок, які перевищують дозволену договором суму - повертає суму, яка перевищує встановлену максимальну суму поповнення, на поточний рахунок з ЕПЗ Клієнта, який відкрито в Банку.

2.11. **Зменшення суми вкладу (повернення частини вкладу)** – здійснення банківського переказу з вкладного рахунку, визначеного умовами Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу», укладеної як за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг», так і окремо на паперовому носії (у приміщенні відділення Банку), на рахунок Клієнта, визначений умовами відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу». Зменшення суми вкладу здійснюється виключно з дотриманням умов відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу».

2.12. Банк має право відмовити Клієнту в ініціюванні за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» та/або виконанні ініційованої за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» платіжної операції зі зменшення суми вкладу з власної ініціативи та на власний розсуд, зокрема (але не виключно), якщо можливості СДБО «Інтернет-банкінг» не дозволяють ініціювати та/або виконати таку платіжну операцію з дотриманням умов відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу». У зазначеному в цьому пункті випадку Вкладник може здійснити зменшення суми вкладу у відділенні Банку, в разі, якщо можливість зменшення суми Вкладу передбачена умовами Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу».

2.13. Ініціюванням платіжної операції зі зменшення суми вкладу Вкладник підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом платіжної операції.

2.14. Після виконання Банком ініційованої Клієнтом платіжної операції зі зменшення суми вкладу, відповідно до умов Заява-договору про приєднання сума вкладу зменшується, і в подальшому сума, на яку було зменшено вклад, не враховується при нарахуванні процентів.

2.15. **Дострокове повернення вкладу** – передбачене умовами Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу», укладеної між Банком та Клієнтом як за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг», так і окремо на паперовому носії (у приміщенні відділення Банку), повернення на вимогу Клієнта до дати повернення вкладу, передбаченої умовами відповідної Заяви-договору про приєднання, суми вкладу на рахунок Клієнта, визначений умовами відповідної Заяви-договору про приєднання.

2.16. При виконанні дострокового повернення вкладу Банк виконує перерахунок процентів та утримання з сум, що належать для повернення Клієнту, суми надлишково виплачених Клієнту процентів та/або вчиняє інші дії, безпосередньо передбачені умовами відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу» на випадок його дострокового розірвання.

2.17. Банк має право відмовити Клієнту в ініціюванні за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» та/або виконанні ініційованої за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» платіжної операції з дострокового повернення вкладу, з власної ініціативи та на власний розсуд, зокрема (але не виключно), якщо можливості СДБО «Інтернет-банкінг» не дозволяють ініціювати та/або виконати таку платіжну

операцію з дотриманням умов відповідної Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/«Депозит на вимогу». У зазначеному в цьому пункті випадку дострокове повернення вкладу Клієнт може здійснити у відділенні Банку, в разі, якщо дострокове повернення вкладу передбачено умовами Заяви-договору про приєднання в рамках банківської послуги «Строковий депозит»/ «Депозит на вимогу».

3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ПЛАТЕЖІВ ЗА ДОПОМОГОЮ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

3.1. **Платежі на користь** отримувачів (далі – платіж) – здійснення за допомогою банківського переказу з визначеного Клієнтом при ініціюванні платіжної операції рахунку Клієнта, відкритого в Банку в національній валюті – окрім інвестиційних рахунків (далі – «рахунок списання) на рахунок фізичної, юридичної або фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності (далі – отримувач), реквізити якого попередньо визначені відповідним договором на приймання платежів тощо, укладеного між Банком та отримувачем.
3.2. За здійснення платежу Клієнт/отримувач сплачує Банку комісію, що визначається чинними на момент ініціювання платіжної операції тарифами Банку.
3.3. Введенням одноразового коду Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом платіжної операції.
3.4. Банк виконує ініційований Клієнтом платіж не пізніше наступного за датою ініціювання платіжної операції банківського дня, а також за наступних умов:
- попередньо була успішно проведена автентифікація Клієнта;
- на рахунку списання на момент ініціювання платіжної операції достатньо коштів для здійснення платежу та оплати відповідної комісії;
- одноразовий код, що був використаний Клієнтом, правильний.

3.5. При виконанні платежу Банк списує кошти в сумі платежу з рахунку списання та перераховує їх на рахунок отримувача, а також списує з рахунку списання відповідну комісію.
3.6. У процесі переказу коштів отримувачам, зазначеним Клієнтами при ініціюванні платежу, може брати участь інший надавач платіжних послуг, з яким Банком підписано відповідний договір про приймання платежів/розрахункового обслуговування.
3.7. Надавач платіжних послуг, в свою чергу, у межах правил платіжних систем та у відповідності до укладених з отримувачами договорів здійснює проведення розрахунків з отримувачами по прийнятим Банком платежам від Клієнтів.

4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ОПЕРАЦІЙ ЗА ДОПОМОГОЮ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ» ЗА КРЕДИТАМИ, НАДАНИМИ КЛІЄНТУ

4.1. **Погашення кредиту** – здійснення банківського переказу з рахунку Клієнта (далі – рахунок списання), на рахунок для погашення кредиту, наданого Клієнту відповідно до укладеного між ним та Банком кредитного договору (далі – рахунок для погашення).
4.2. Ініціюванням платіжної операції з погашення кредиту Клієнт підтверджує, що зазначені в SMS-повідомленні з одноразовим кодом параметри банківської операції відповідають параметрам ініційованої Клієнтом платіжної операції.
4.3. При виконанні платіжної операції з погашення кредиту Банк списує кошти в сумі погашення з рахунку списання та зараховує їх на рахунок для погашення. Грошові кошти, надані Клієнтом і розміщенні на рахунку для погашення, направляються на погашення кредиту в строки та в порядку, що передбачені відповідним кредитним договором.

5. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ІНІЦІЮВАННЯ ТА ВИКОНАННЯ РЕГУЛЯРНИХ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ ЗА ДОПОМОГОЮ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

5.1. **Регулярні платіжні операції** – здійснення платіжних операцій на регулярній основі в вибраний Клієнтом день з рахунку Клієнта, що визначається при ініціюванні будь-якої платіжної операції за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг», при умові що така функція доступна для такої платіжної операції.
5.2. За здійснення регулярної платіжної операції Клієнт сплачує Банку комісію, що визначається чинними на дату здійснення фактичної платіжної операції тарифами Банку для відповідної платіжної

операції.
5.3. При виконанні регулярних платіжних операцій Банк списує кошти в сумі визначеній параметрами регулярної платіжної операції та зараховує, або перераховує їх, на рахунки визначені параметрами відповідної платіжної операції.

6. ДОДАТКОВІ ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ПРИ ВИКОРИСТАННІ СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

6.1. Клієнт має право:

– користуватися повним комплектом послуг СДБО «Інтернет-банкінг» у відповідності до технічних можливостей СДБО «Інтернет-банкінг» та на умовах, передбачених Договором;

– припинити обслуговування в СДБО «Інтернет-банкінг» за умови попереднього письмового повідомлення Банку не пізніше ніж за 5 (п'ять) робочих днів до такого припинення.

6.2. Клієнт зобов'язаний:

– користуватися СДБО «Інтернет-банкінг» на умовах, передбачених Договором, дотримуватись вимог СДБО «Інтернет-банкінг», вірно вводити засоби ідентифікації для належної автентифікації Клієнта в СДБО «Інтернет-банкінг»;

– тримати в таємниці свій пароль (в т.ч. постійний пароль) та/або одноразовий код, та нікому не повідомляти їх, включаючи працівників Банку;

– обов'язково змінювати пароль (в т.ч. постійний пароль) у разі, якщо цього вимагає СДБО «Інтернет-банкінг»;

– невідкладно звернутися до Банку, з метою блокування доступу до СДБО «Інтернет-банкінг» у разі втрати пароля, або якщо Клієнт вважає, що його пароль та/або одноразовий код використовуються іншою особою.

6.3. Банк має право:

– призупинити обслуговування Клієнта, або затримати чи відмовити обробку електронних документів Клієнта і сповіщати його засобами СДБО «Інтернет-банкінг», або по телефону, якщо є сумніви в їх достовірності, або технічній коректності, або відповідності законодавству;

– затримати або відмовити у виконанні платіжної інструкції в тих випадках, коли з урахуванням змісту конкретної платіжної інструкції, переданої з використанням СДБО «Інтернет-банкінг», для виконання платіжної операції у відповідності з законодавством, Договором вимагається надання додаткових документів, передача яких в електронному вигляді неможлива;

– у випадку виникнення заборгованості за рахунком/рахунками, призупинити обслуговування або відключити доступ Клієнту до СДБО «Інтернет-банкінг» до моменту погашення такої заборгованості;

– повідомляти третіх осіб про платіжні операції, які здійснювались Клієнтом за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» у випадках, передбачених законодавством та/або Договором.

6.4. Банк зобов'язаний:

– відкрити Клієнту доступ до СДБО «Інтернет-банкінг» на підставі Договору та за умови здійснення Клієнтом первинної он-лайн реєстрації в СДБО «Інтернет-банкінг»;

– надавати інформацію на запит Клієнта щодо стану його рахунків, операцій, що виконуються Клієнтом в СДБО «Інтернет-банкінг»;

– забезпечити коректне функціонування СДБО «Інтернет-банкінг» у відповідності до умов банківського продукту/послуги та Договору;

– блокувати роботу Клієнта в СДБО «Інтернет-банкінг» на підставі отриманого телефонного повідомлення з правильно вказаними ідентифікаційними даними, що відповідають Клієнту;

– приймати, обробляти та виконувати прийняті до виконання належним чином оформлені електронні документи, передані Клієнтом в електронному вигляді, при їхньому акцептуванні у відповідності до вимог СДБО «Інтернет-банкінг» (якщо це вимагається СДБО «Інтернет-банкінг»), а також при достатності коштів для їх виконання на відповідному рахунку Клієнта (за виключенням інвестиційного рахунка, оскільки ініціювання платіжних операцій з даного рахунка заборонено).

7. ДОДАТКОВІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ЩОДО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ СТОРІН В МЕЖАХ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ»

7.1. Сторони усвідомлюють, що використання платіжних інструкцій в електронній формі створює ризик перехоплення/викрадення конфіденційної інформації третіми особами – зловмисниками. Клієнт несе відповідальність за забезпечення схоронності логінів, паролів (в т.ч. постійний пароль),

одноразових кодів, що надають доступ до СДБО «Інтернет-банкінг», та за правильність і точність оформлення електронних документів, спрямованих за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» до Банку.
7.2. Банк не несе відповідальності за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких ідентифікатори користувачів, логіни, паролі (в т.ч. постійний пароль), одноразові коди та сертифікати Клієнта можуть бути використані в шахрайських цілях.
7.3. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені Клієнтом внаслідок недотримання встановлених процедур та правил, які стосуються, зокрема, входу до СДБО «Інтернет-банкінг» і здійснення операцій в СДБО «Інтернет-банкінг». Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу до СДБО «Інтернет-банкінг» з причин, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.
7.4. Банк не компенсує і не повертає будь-які витрати Клієнта пов'язані з доступом до СДБО «Інтернет-банкінг» або з її використанням.
7.5. Банк попереджає Клієнта про можливу технологічну затримку при доставці системою «Інтернет–банкінг» електронного документа до Банку, Клієнт приймаючи до уваги таке попередження Банку зобов'язується не пред'являти претензій Банку при наявності такої технологічної затримки.