

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління
АТ «КРИСТАЛБАНК»
від «26» червня 2026 р.
Протокол № 47

Голова Правління
КЕП
Леонід ГРЕБІНСЬКИЙ

**Договір про надання платіжних послуг без відкриття рахунку
з готівковою формою розрахунків
(Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК»)**

Повне найменування банку: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК» Код ЄДРПОУ: 39544699 Код банку: 339050 Місцезнаходження: 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2 Контактна інформація: +38 (044) 590 45 95 Власний вебсайт банку: https://crystalbank.com.ua Ліцензії та дозволи банку: за посиланням	Попередження: - приєднання Клієнта до Договору про надання платіжних послуг без відкриття рахунку з готівковою формою розрахунків (Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК») передбачає надання його згоди на зазначені умови надання платіжних послуг; - Клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційного електронного обслуговування
Види банківських послуг, що надаються Клієнту: платіжні послуги без відкриття рахунку з готівковою формою розрахунків відповідно до Закону України «Про платіжні послуги»	Тарифи: за посиланням
Порядок і процедура захисту персональних даних (витяг): за посиланням	Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб: за посиланням
Порядок дій банку у разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання платіжних послуг без відкриття рахунку з готівковою формою розрахунків: у разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з цим договором Банк має право відмовитись від надання банківських послуг та, попередньо повідомивши Клієнта, захищати свої інтереси у судовому та позасудовому порядку	Звернення фізичних осіб розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян», який розміщено за посиланням: Посилання на внутрішньобанківський документ (витяг) Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: за посиланням

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК», яке є юридичною особою створеною та зареєстрованою за законодавством України (далі – Банк) відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України оголошує Публічну пропозицію на укладення Договору про надання платіжних послуг без відкриття рахунку з готівковою формою розрахунків (далі – Договір про надання платіжних послуг/Публічна пропозиція/Договір) Клієнтам для проведення платіжних операцій без відкриття рахунку з використанням грошових коштів в готівковій формі.

Банк, діючи на підставі статей 633, 634, 641, 644 Цивільного кодексу України, звертається з цією Публічною пропозицією та бере на себе зобов'язання перед Клієнтами, які її приймуть (акцептують), надавати фінансові платіжні послуги в порядку та на умовах, передбачених Договором про надання платіжних послуг за встановленими Банком тарифами, які оприлюднені на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): <https://crystalbank.com.ua/ua/publicna-dlya-fizichnikh-osib>. Акцептування цієї Публічної пропозиції підтверджується власноручним підписом платника/отримувача в платіжній інструкції про згоду з умовами Договору про надання платіжних послуг, виконання платіжних операцій, сплати комісії Банку за надання платіжної послуги. Тарифи комісійної винагороди на касове обслуговування, що надається фізичним та юридичним особам (далі – Клієнт), та проведення платіжних операцій з використанням грошових коштів в готівковій формі, є невід'ємною частиною Договору про надання платіжних послуг.

Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати її офіційного оприлюднення на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку та діє до дати офіційного оприлюднення заяви про відкликання Публічної пропозиції/оприлюднення нової редакції на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку.

Згідно з умовами цього Договору про надання платіжних послуг Банк надає Клієнтам (які не використовують для таких операцій власні рахунки, що відкриті в АТ «КРИСТАЛБАНК») такі платіжні послуги з готівковою формою розрахунків:

- послуги із приймання через каси Банку готівки в національній валюті від Клієнтів для зарахування на рахунки юридичних/самозайнятих/фізичних осіб або на рахунки Банку;
- послуги з видачі фізичним особам переказів готівкою в національній та іноземних валютах через каси Банку з рахунків Банку (включаючи перекази через міжнародні та внутрішньодержавні системи грошових переказів);
- приймання через каси Банку від фізичних осіб готівки в національній та іноземних валютах для подальшого переказу з виплатою отримувачу суми переказу в готівковій формі (включаючи перекази через міжнародні та внутрішньодержавні системи грошових переказів);
- приймання готівкових коштів у національній валюті через програмно-технічні комплекси самообслуговування.

Банк та Клієнт мають право укладати окремі договори, які регулюють відносини стосовно вищенаведених послуг. У таких випадках Публічна пропозиція не розповсюджується на такі договори.

Публічна пропозиція не застосовується до врегулювання відносин за будь-якими іншими договорами, які не містять посилання на неї.

Голова Правління АТ «КРИСТАЛБАНК»

Леонід ГРЕБІНСЬКИЙ

ЗМІСТ

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	5
2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ	7
3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ	8
4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН	10
5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ	16
6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ	18
7. ВИМОГИ ЩОДО ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ.....	18
8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	21

Додаток 1 **Помилка! Закладку не визначено.**

Інформація для ознайомлення Клієнтів про умови надання платіжних послуг (під час здійснення касових операцій без відкриття рахунку та операцій через програмно-технічні комплекси самообслуговування (ПТКС)) **Помилка! Закладку не визначено.**

Додаток 2 **Помилка! Закладку не визначено.**

Обов'язкові реквізити платіжної інструкції, оформленої в паперовій або електронній формі та особливості її заповнення **Помилка! Закладку не визначено.**

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК, код ЄДРПОУ 39544699, місцезнаходження: 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2, у складі структурних та відокремлених підрозділів, надавач платіжних послуг;

відділення – відокремлений підрозділ Банку (дирекція/відділення), який здійснює банківську діяльність від імені Банку, не має статусу юридичної особи, не має самостійного балансу, виконує операції, визначені Банком згідно з Положенням про відокремлений підрозділ Банку;

готівка – грошові знаки у вигляді банкнот і монет;

дата валютування – зазначена платником у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача;

Інструкція 163 - Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, що затверджена постановою Правління Національного банку України від 29 липня 2022 року № 163 що регламентує порядок оформлення платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку – платіжної інструкції, що подається платником, якому надається платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку, до надавача послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;

касовий документ – електронний/паперовий документ, який оформляється для здійснення касової/платіжної операції. Касовий документ може бути: паперовий для Банку та Клієнта, електронний для Банку та паперовий для Клієнта, електронний для Банку та Клієнта;

касові операції – платіжні операції, операції Банку з обміну не придатних до обігу банкнот (монет) та вилучених з обігу на придатні до обігу банкноти (монети), банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одного номіналу на банкноти (монети) іншого номіналу, вилучення з обігу сумнівних банкнот (монет), валютно-обмінні операції, а також операції з приймання на інкасо банкнот іноземної валюти, інших цінностей, які обліковуються на балансових та позабалансових рахунках;

користувач платіжних послуг (Клієнт) – фізична особа або юридична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно);

момент безвідкличності – визначений момент часу, після настання якого Клієнт не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції є:

- для операції із видачі Банком готівкового переказу отримувачу – факт отримання отримувачем готівкових коштів в касі Банку та підписання отримувачем та касиром Банку платіжної інструкції на видачу готівки;
- для операції із внесення готівки в касу Банку з подальшим безготівковим перерахуванням коштів отримувачу – факт зарахування переказу на рахунок отримувача;

неакцептована платіжна операція – платіжна операція, виконана надавачем платіжних послуг платника на підставі наданої ініціатором платіжної інструкції без отримання згоди платника (крім примусового списання (стягнення)) або після відкликання такої згоди;

неналежна платіжна операція – платіжна операція, внаслідок якої з вини особи, яка не є ініціатором або надавачем платіжних послуг, здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі;

операційний час – частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється його внутрішніми документами;

операційний день – день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, потрібну для виконання платіжних операцій;

отримувач – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі;

переказ коштів без відкриття рахунку – платіжна послуга, що надається платнику з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі отримувачу або надавачу платіжних

послуг, який діє від імені отримувача, під час якої надавач цієї послуги не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача;

післяопераційний час – частина робочого дня Банку/відділення після закінчення операційного часу, включаючи роботу у вихідні та святкові дні, протягом якої здійснюються касові операції з їх відображенням у бухгалтерському обліку не пізніше наступного операційного дня;

платіжна інструкція (платіжна інструкція на переказ готівки/платіжна інструкція на видачу готівки) – розпорядження платника надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції;

платіжна картка/електронний платіжний засіб – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом;

платіжна операція – касова операція, яка передбачає внесення готівки/зняття готівки на підставі платіжної інструкції;

платіжна послуга – діяльність Банку з виконання та/або супроводження платіжних операцій;

платіжний пристрій – технічний пристрій (банкомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, інший пристрій), що дає змогу Клієнту ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою;

платник – особа, яка ініціює платіжну операцію на користь отримувача шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів;

платник фактичний – особа, яка в платіжній інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку зазначена фактичним платником і грошові зобов'язання якої виконує платник за послугою з переказу коштів шляхом ініціювання платіжної операції;

помилкова платіжна операція – платіжна операція, внаслідок якої з вини надавача платіжних послуг здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі;

програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС) – технічний пристрій, що дає змогу користувачу платіжних послуг ініціювати платіжну операцію готівкою, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою;

разова касова/платіжна операція – касова/платіжна операція, що здійснюється Клієнтом без відкриття рахунку та без встановлення ділових відносин;

робочий день – будь-який день, що визнається робочим для банків згідно із законодавством України;

сума платіжної операції – відповідна сума коштів, яка в результаті виконання платіжної операції має бути зарахована на рахунок отримувача або видана отримувачу в готівковій формі.

сторони – сторони за Договором, а саме: Банк та Клієнт;

тарифи – вартість послуг, що сплачується Клієнтом Банку за користування банківською послугою, затверджені рішенням колегіального органу Банку. Тарифи є невід'ємною частиною цього Договору та розміщені на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку.

ТрекСЕР – інформаційна система Національного банку України, призначена для відстеження та розшуку платіжних операцій, виконаних через систему електронних платежів;

універсальний унікальний ідентифікатор платіжної операції (UETR) – реквізит платіжної операції, сформований відповідно до стандарту ISO 20022, який використовується для її унікальної ідентифікації, а також для відстеження та розшуку в системі електронних платежів Національного банку України та системі ТрекСЕР.

Інші терміни вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про платіжні послуги», інших законодавчих актах України та нормативно-правових актах Національного банку України.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Договір визначає перелік, порядок та умови надання Банком платіжних послуг щодо проведення платіжних операцій Клієнтів з використанням грошових коштів в готівковій формі без відкриття рахунку Клієнту, порядок надання та відкликання Клієнтом платіжних інструкцій на переказ/видачу готівки в національній та іноземній валютах, права та обов'язки Банку та Клієнта (далі – Сторони), порядок розрахунків та відповідальність сторін, підстави відмови від Договору та/або припинення надання платіжної послуги. На умовах та в порядку, що визначені цим Договором, Банк надає наступні платіжні послуги без відкриття рахунку Клієнтам:

- приймання від Клієнтів готівкових коштів для оплати комунальних та інших платежів (телефонний зв'язок, кабельне телебачення, електроенергія, газ інше);
- приймання готівкових коштів від Клієнтів для сплати податків, зборів та інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування;
- приймання від Клієнтів готівкових коштів для оплати товарів/послуг;
- приймання готівкових коштів від Клієнтів для переказу коштів на рахунки фізичних осіб/юридичних осіб та самозайнятих осіб, відкритих в Банку, або в інших надавачів платіжних послуг;
- приймання готівкових коштів від Клієнтів для переказу коштів на рахунки Банку;
- здійснення переказу/виплата переказу готівки в межах країни на суму до 400 000,00 (чотириста тисяч) гривень 00 копійок на день, транскордонні перекази за кордон¹/із-за кордону (у т. ч. через міжнародні та внутрішньодержавні системи грошових переказів);
- приймання готівкових коштів у національній валюті через програмно-технічні комплекси самообслуговування Банку та здійснення переказу;
- інші операції з прийому готівкових коштів від Клієнтів через каси Банку з подальшим здійснення переказів без відкриття рахунку Клієнтам.

Не приймаються готівкові кошти в національній валюті для переказу коштів без відкриття рахунку:

- від фізичних осіб - резидентів для зарахування на поточні/інвестиційні рахунки фізичних осіб – нерезидентів;
- від фізичних осіб - нерезидентів для зарахування на поточні рахунки фізичних осіб – резидентів;
- для зарахування на поточні рахунки/інвестиційні рахунки юридичних осіб – нерезидентів (крім рахунків консульств/посольств).

Зазначені операції здійснюються з поточних рахунків платників, відкритих в Банку, з урахуванням вимог чинного законодавства України з питань валютного нагляду.

Платіжні послуги, що надаються з відкриттям рахунків Клієнтам, здійснюються згідно з:

- Публічною пропозицією АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб;
- Публічною пропозицією АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування юридичних та самозайнятих осіб.

2.2. Перелік послуг за Договором, не є вичерпним і в процесі діяльності Банку може бути змінений (розширений/зменшений) або уточнений в залежності від вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України. У частині, не врегульованій цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України та положеннями інших договорів про надання відповідних послуг.

2.3. Банк надає Клієнтам платіжні послуги та здійснює касове обслуговування в операційних касах відділень Банку.

¹ На період дії воєнного стану грошові перекази за межі України **обмежені**, згідно вимог постанови Правління Національного банку України від 24.02.2022 № 18 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану», зі змінами, за винятком операцій з переліку, дозволених цією постановою.

2.4. Банк забезпечує безперебійне обслуговування Клієнтів у чергових відокремлених підрозділах Банку, які працюють у разі тривалої відсутності енергопостачання, перелік яких затверджується Наказом Банку та оприлюднюється на сайті Банку <https://crystalbank.com.ua/ua/news/view/788/>.

2.5. У порядку та на умовах цього Договору Банк надає Клієнту одну або декілька платіжних послуг, визначених цим Договором та замовлених Клієнтом шляхом підписання окремих платіжних інструкцій, за умови своєчасної та повної оплати вартості послуг Банку, а Клієнт зобов'язується користуватися платіжними послугами у відповідності до умов цього Договору, сплачувати Банку винагороду за послуги згідно з тарифами Банку та виконувати інші зобов'язання відповідно до цього Договору.

2.6. Договір вважається укладеним після отримання Банком підписаного Клієнтом касового документа, в якому зазначається згода Клієнта з умовами цього Договору.

2.7. Проставляння Клієнтом власноручного підпису в полі «З умовами договору про надання платіжних послуг згоден» платіжної інструкції є підтвердженням його згоди з умовами цього Договору, про які Банком поінформовано Клієнта до проведення касової/платіжної операції і передбачено цим Договором, та згоди на проведення платіжної операції.

2.8. Власноручний підпис платника/отримувача в платіжній інструкції про згоду з умовами цього Договору є підставою для проведення платіжної операції.

2.9. Власноручний підпис платника/отримувача, проставлений у платіжній інструкції про згоду з умовами цього Договору, прирівнюється до підпису платника/отримувача про проведену платіжну операцію.

2.10. Клієнт має право у будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Договору, інформацію про платіжну/касову послугу в рамках Договору, тарифи, розміщену на сайті Банку (<https://crystalbank.com.ua/ua/publiczna-dlya-fizichnikh-osib>)².

3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Банк надає Клієнту послуги, передбачені цим Договором, в порядку та строки, визначені згідно із чинним законодавством України та правилами відповідної платіжної системи чи системи грошових переказів, а також з урахуванням технологічних можливостей Банку.

3.2. Банк надає послуги з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням міжнародних та внутрішньодержавних систем грошових переказів відповідно до правил таких систем та тарифів Банку.

3.3. Надання платіжних послуг та здійснення касових операцій у національній та іноземних валютах проводяться Банком в операційних касах своїх відділень протягом операційного часу та в післяопераційний час, встановленого Банком відповідно до режиму роботи відділень з обслуговування фізичних осіб та юридичних осіб та через програмно-технічні комплекси самообслуговування.

3.4. Сторони погодили, що розмір фінансового активу в грошовому виразі, на який вчиняється платіжна операція, зазначається у відповідних полях касового документа (в тому числі квитанції, чеку).

3.5. Обмеження щодо суми коштів, на яку вчиняється платіжна операція, встановлюються чинним законодавством України.

3.6. Вартість надання тієї чи іншої послуги визначається в тарифах Банку, які є невід'ємною частиною цього Договору та наведені на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію).

3.7. За надані Банком платіжні та інші касові послуги, Клієнт сплачує комісійну винагороду Банку під час здійснення відповідної операції, в розмірі затверджених тарифів, що діють на дату отримання Клієнтом послуги.

3.8. Розмір вартості комісійної винагороди за проведення платіжної операції може бути:

² Архів змін до Договорів зберігається 3 роки.

- 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 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.

3.9. Витяги з рішень відповідного колегіального органу Банку про встановлення тарифів за касове обслуговування чи тарифів за прийом готівкових коштів у національній валюті через каси Банку та через ПТКС розміщується:

- в електронному вигляді - у відповідних розділах на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): <https://crystalbank.com.ua/>;
- в паперовому вигляді - на інформаційному стенді відділення.

3.10. Укладенням цього Договору Клієнт погоджується сплачувати вартість послуг, згідно з тарифами Банку.

3.11. Після здійснення платіжної операції з приймання коштів у готівковій формі (у тому числі за допомогою платіжного пристрою) Банк видає Клієнту касовий документ (квитанцію/чек тощо), у вигляді документа, що містить усі обов'язкові реквізити, визначені вимогами чинного законодавства України, який є підтвердженням здійснення операції з внесення готівки.

3.12. У тому випадку, якщо для здійснення переказу коштів від Клієнта вимагається внесення та/або заповнення у платіжному пристрої будь-яких додаткових реквізитів, відповідальність за повноту та правильність їх заповнення реквізитів несе Клієнт. Банк не відповідає за неправильність заповнення фінансових та інших реквізитів отримувача, на користь якого здійснено платіжну операцію, та здійснює платіжну операцію за реквізитами, що вказані Клієнтом.

3.13. Клієнт підтверджує правильність реквізитів касового документа, сформованого автоматизованою системою Банку, шляхом накладення власноручного підпису (в тому числі електронного підпису відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України, шляхом введення одноразового коду, надісланого на телефонний номер Клієнта).

3.14. Кожній платіжній операції, що здійснюється через систему електронних платежів Національного банку України (СЕП), присвоюється Універсальний унікальний ідентифікатор платіжної операції (**UETR**). Банк забезпечує можливість отримання Клієнтом інформації про **UETR** шляхом його відображення у касових документах (квитанціях), чеках, електронних повідомленнях тощо³ або за запитом Клієнта⁴ відповідно до умов цього Договору.

3.15. Операції, що визначені в п. 2.1. цього Договору, Банк оформляє касовими документами, визначеними Інструкцією про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженою постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 № 103 (із змінами) (далі – Інструкція НБУ № 103), та/або на підставі документів, визначених відповідними платіжними системами.

3.16. Платіжна інструкція, в якій дата валютування вказана пізніше, ніж через 10 (десять) календарних днів після її складання (день складання не враховується) до виконання Банком не приймається.

Сума платіжної операції до настання дати валютування обліковується на рахунках Банку 2942 «Кошти в розрахунках фізичних осіб» або 2932 «Кошти в розрахунках суб'єктів господарювання».

3.17. Банк не здійснює касові операції з банкнотами (банківськими білетами) та монетами Центрального банку російської федерації/республіки білорусь із зображенням мап, символів,

³ за технічної реалізації Банком

⁴ у довільній формі із зазначенням необхідних реквізитів

будівель, пам'ятників, пам'яток археології, архітектури, історії, краєвидів та будь-яких інших об'єктів, розташованих на окупованих російською федерацією адміністративно-територіальних одиницях України, та/або які містять тексти, що стосуються окупації російською федерацією адміністративно-територіальних одиниць України.

3.18. Банк приймає від фізичних осіб банкноти готівки для здійснення переказів в іноземній валюті (без монет шляхом заокруглення до номінальної вартості мінімальної банкноти іноземної валюти, що перебуває в обігу), а у разі надходження міжнародного переказу, видача якого передбачає крім видачі банкнот і видачу монет іноземної валюти переказу, Банк виконує операцію з купівлі у отримувача переказу іноземної валюти, яка дорівнюється розміру монет, за курсом, встановленим Банком для готівкових валюто-обмінних операцій на час здійснення такої касової операції, з подальшою видачею отримувачу переказу гривні від купівлі валюти.

3.19. Готівкові розрахунки за касовими операціями здійснюються відділеннями Банку в сумах, кратних найменшому номіналу грошових знаків національної валюти, що перебувають в обігу – 10 копійкам. Водночас з цим, під час оформлення таких операцій, застосовується заокруглення сум касових операцій за кожним касовим документом за правилом пункту 4 Постанови Правління Національного банку України від 15.03.2018 № 25 «Про оптимізацію обігу монет дрібних номіналів» (із змінами). Заокруглення відбувається за математичним правилом. Якщо сума розрахунку закінчується на 1, 2, 3, 4 копійки – вона заокруглюється до 0 у бік зменшення суми. Якщо сума розрахунку закінчується на 5, 6, 7, 8, 9 копійок – вона заокруглюється до 0 у бік збільшення суми. У платіжній інструкції в полі «Додаткові реквізити» вказується сума касового документа до заокруглення монет дрібних номіналів та сума після заокруглення.

3.20. Банк не приймає претензії від Клієнта щодо відшкодування недостачі, якщо готівка не була перерахована Клієнтом у приміщенні Банку під контролем працівника Банку.

3.21. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторін за Договором такі права та обов'язки тлумачаться на користь Клієнта.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Банк має право:

4.1.1. Здійснювати касове обслуговування Клієнта без відкриття йому рахунку з дотриманням вимог Закону України «Про платіжні послуги».

4.1.2. Встановлювати та змінювати умови Договору, тарифів шляхом розміщення інформації про такі зміни на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку з урахуванням вимог законодавства України.

4.1.3. Змінювати тривалість операційного та післяопераційного часу обслуговування клієнтів шляхом опублікування відповідної інформації про такі зміни на веб-сайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах відділень Банку та/або в інший спосіб на вибір Банку. Клієнт приєднанням до умов цього Договору підтверджує свою можливість та здатність самостійно та вчасно ознайомлюватися із тривалістю операційного та післяопераційного часу обслуговування Клієнтів, визначеного Банком.

4.1.4. Банк, у разі наявності технічних можливостей, може використовувати е-паспорт/е-паспорт для виїзду за кордон/документи, що посвідчують особу/копії цифрових документів, отриманих через мобільний застосунок «Дія» Клієнта/представника Клієнта в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення банками фінансового моніторингу.

4.1.5. Витребувати у Клієнта інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення всіх заходів належної перевірки, а також для виконання Банком обов'язків суб'єкта первинного фінансового моніторингу.

4.1.6. Відмовити Клієнту у здійсненні фінансових операцій, зупинити здійснення таких операцій, якщо такі операції будуть визнані підозрілими.

4.1.7. Встановлювати певні обмеження/ліміти на використання Клієнтом послуг, визначених цим Договором (зокрема, але не виключно, щодо сум операцій, контрагентів).

4.1.8. Призупинити здійснення фінансової(-их) операції(-ій) у разі виявлення Банком інформації, що потребує подальшого аналізу на предмет необхідності вжиття Банком певних дій з метою виконання ним обов'язків суб'єкта первинного фінансового моніторингу, в тому числі, у разі виявлення факту не актуальності документів/інформації, які Клієнт надав до Банку, у межах термінів, встановлених внутрішніми документами Банку.

4.1.9. Встановлювати ліміти щодо суми переказу коштів та інші обмеження щодо переказу коштів і платників за різними критеріями відповідно до чинного законодавства України.

4.1.10. Витребувати у Клієнта/представника Клієнта підтвердні документи, на підставі яких здійснюються готівкові операції та/або документи щодо джерел походження коштів у випадках та порядку, передбачених внутрішніми документами Банку та законодавством з питань фінансового моніторингу.

4.1.11. Застосовуючи ризик-орієнтований підхід, вимагати від Клієнта-суб'єкта господарювання підтвердні документи [такими документами можуть бути: закупівельний акт; закупівельна відомість; податковий розрахунок суми доходу, нарахованого (сплаченого) на користь фізичних осіб, і суми утриманого з нього податку, кредитний договір; договір поставки; договір транспортування; договір зберігання)], на підставі яких здійснюються готівкові розрахунки.

4.1.12. Вимагати надання Клієнтом/представником Клієнта інформації та відомостей (у тому числі персональних даних Клієнта/представника Клієнта), що є необхідними для здійснення та проведення платежу.

4.1.13. Отримувати від Клієнта/представника Клієнта плату за надання касових/платіжних послуг на підставі цього Договору в розмірах, у строки та на умовах, що визначені цим Договором, зокрема, діючими тарифами Банку.

4.1.14. Відмовити Клієнту/представнику Клієнта у здійсненні платіжної операції за платіжною послугою, у випадку, якщо:

- документи, необхідні для її здійснення, відсутні або оформлені з порушенням чинного законодавства України;
- надана Клієнтом інформація є неповною, недостатньою або недостовірною, або за наявності інших ознак, які можуть свідчити про здійснення Клієнтом ризикових операцій та/або виявлено факт невідповідності платіжної операції фінансовому стану Клієнта;
- платіжна операція не відповідає вимогам чинного законодавства України та/або умовам цього Договору;
- має місце невиконання/несвоєчасного виконання Клієнтом зобов'язань, передбачених цим Договором.

4.1.15. Відмовити Клієнту в обслуговуванні в односторонньому порядку, в тому числі в проведенні платіжних операцій, повідомивши Клієнту причину відмови обслуговування чи проведення операцій.

4.1.16. Повернути Клієнту платіжну інструкцію, якщо вона не заповнена або заповнена з порушенням вимог (виправлення реквізитів), що встановлені Інструкцією НБУ № 103 та Інструкцією № 163. Якщо сума наявних коштів менша, ніж сума платежу, то Клієнт додає потрібну суму готівки або операція не виконується, а платіжна інструкція і готівка повертаються Клієнту.

4.2. Банк зобов'язаний:

4.2.1. Надавати Клієнту до укладення Договору на безоплатній основі інформацію *(додаток I до Договору)* про:

- порядок і умови здійснення платіжної операції або доступ до такої інформації перед ініціюванням платником платіжної операції, у тому числі з використанням емітованих платіжних інструментів;
- надавача платіжних послуг;

- платіжну послугу;
 - комісійні винагороди, що застосовуються до обраної Клієнтом платіжної послуги;
 - спосіб комунікації;
 - заходи безпеки;
 - строк дії Договору, порядок унесення змін до цього Договору та умови його припинення;
 - механізм захисту прав споживачів та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.
- 4.2.2. Ознайомити Клієнта з умовами Договору в електронному/паперовому вигляді шляхом надання йому доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщено Договір, або на інформаційних стендах у відділеннях Банку, або через інші дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/Клієнта.
- 4.2.3. Здійснювати діяльність з надання платіжних послуг на умовах, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
- 4.2.4. Організовувати роботу щодо надання касових/платіжних послуг протягом операційного дня з урахуванням вимог Закону України «Про платіжні послуги».
- 4.2.5. Надавати консультації Клієнту щодо користування платіжними послугами Банку, з питань дотримання банківського законодавства щодо порядку здійснення розрахунків, тарифів тощо.
- 4.2.6. Розглядати заяви Клієнта і повідомляти у письмовій формі про результати розгляду.
- 4.2.7. Розглядати претензії, отримані від Клієнта у письмовому вигляді відповідно до законодавства України і внутрішніх процедур Банку.
- 4.2.8. Забезпечувати консультацію та прийом запитів, у разі виникнення питань щодо банківського обслуговування, за телефонами контакт-центру Банку через функцію «Замовити дзвінок» та/або чат-бот на сайті Банку (включаючи його мобільну версію).
- 4.2.9. Установлювати тривалість операційного часу та операційного дня самостійно та закріплювати його у внутрішніх документах Банку.
- 4.2.10. Отримати згоду Клієнта на виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених Законом України «Про платіжні послуги».
- 4.2.11. Виконати переказ коштів без відкриття рахунку, що надійшов до Банку протягом операційного часу, в той самий операційний день.
- 4.2.12. Виконати переказ, що надійшов в готівковій формі в післяопераційний час, не пізніше наступного робочого дня. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, включаючи порушення строків виконання платіжних операцій, та за порушення прав та інтересів споживачів відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та умов цього Договору.
- 4.2.13. Відображати виконані протягом операційного часу касові операції в бухгалтерському обліку в цей самий операційний день, а в післяопераційний час – не пізніше наступного операційного (робочого) дня, за винятком операцій, визначених в п.п. 4.1.15. та 4.2.16 цього Договору.
- 4.2.14. Забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену платником дату валютування.
- 4.2.15. Забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача не пізніше першого робочого дня, наступного за днем, який визначено платником датою валютування, якщо дата валютування припадає на неробочий день.
- 4.2.16. Призупинити виконання платіжних інструкцій у випадках, передбачених чинним законодавством України. Платіжні інструкції за фінансовими операціями, що були призупинені Банком, обліковуються Банком на балансовому рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку», з дотриманням встановлених чинним законодавством України строків щодо вжиття відповідних заходів щодо таких операції, а саме:

- 1) платіжні інструкції за фінансовими операціями, що були призупинені Банком на момент закінчення операційного дня, у разі автоматичного виявлення збігу даних учасника фінансової операції з даними особи з переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або переліку осіб стосовно яких застосовано міжнародні санкції та/або з даними особи з будь-якого іншого переліку осіб, що використовується Банком для перевірок на виконання вимог чинного законодавства України (далі – Перелік осіб), обліковуються Банком на балансовому рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» для забезпечення вжиття відповідних заходів для підтвердження/спростування виявленого збігу.

У разі спростування виявленого збігу, Банк виконує платіжну інструкцію не пізніше наступного операційного або робочого дня шляхом перерахування коштів з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» на рахунок отримувача, що зазначений у платіжній інструкції, із зазначенням реквізитів первинного документа у призначенні платежу.

Якщо в Банку немає інформації (або її недостатньо) для підтвердження/спростування того факту, що учасник фінансової операції є особою, включеною до Переліку осіб, то Банк може запитати додаткову інформацію у Клієнта або отримати її з інших надійних джерел. До моменту завершення аналізу збігу даних та отриманої інформації, Банк обліковує призупинені платіжні інструкції на балансовому рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку»:

- у строк, що не перевищує трьох робочих днів із моменту виявлення збігу – за фінансовими операціями у межах України;
- у строк, що не перевищує п'яти робочих днів із моменту виявлення збігу – за транскордонними операціями.

Якщо, у строки визначені у цьому пункті, Банк не отримав інформації, достатньої для спростування того факту, що учасник фінансової операції є особою, включеною до переліку осіб щодо яких Банком було прийнято рішення щодо відмови у встановленні (підтриманні) ділових відносин та/або проведенні фінансової операції згідно зі статтею 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон про ПВК/ФТ), то Банк вживає щодо фінансової операції та/або Клієнта відповідних заходів, що передбачені чинним законодавством України.

У разі виявлення збігу даних платника за фінансовою операцією, що здійснюється на користь Клієнта Банку, з даними особи, що включена Банком до вищезазначеного Переліку осіб, Банк не пізніше наступного операційного або робочого дня за заявою Клієнта про повернення коштів за повернутим (неуспішним) переказом (за формою, визначеною Банком) виплачує суму переказу платнику готівкою (у разі здійснення переказу готівкою у відділенні Банку) з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» або перераховує кошти за такою фінансовою операцією з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» на рахунок платника, що зазначений у заяві Клієнта про повернення коштів за повернутим (неуспішним) переказом (у разі здійснення переказу через ПТКС), із зазначенням у призначенні платежу реквізитів первинного документа та підстав повернення;

- 2) платіжні інструкції за фінансовими операціями, що були призупинені Банком у разі автоматичного виявлення збігу з індикаторами онлайн-моніторингу інформації про платника/отримувача коштів (що використовуються Банком відповідно до вимог чинного законодавства України), обліковуються Банком на балансовому рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» не більше трьох операційних

(робочих) днів з моменту його надходження до Банку, для забезпечення вжиття Банком відповідних заходів щодо прийняття рішення щодо виконання або відхилення переказу:

- у разі прийняття рішення про виконання переказу, якому притаманний(і) індикатор(и) онлайн-моніторингу, Банк перераховує кошти за такою фінансовою операцією з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» на рахунок отримувача в Банку/надавача платіжних послуг, що зазначений у первинній платіжній інструкції, із зазначенням реквізитів первинного документа у призначенні платежу;
- у разі прийняття рішення про відхилення переказу, якому притаманний(і) індикатор(и) онлайн-моніторингу, Банк за заявою Клієнта про повернення коштів за повернутим (неуспішним) переказом (за формою, визначеною Банком) виплачує суму переказу платнику готівкою (у разі здійснення переказу готівкою у відділенні Банку) з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» або перераховує кошти за такою фінансовою операцією з балансового рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку» на рахунок платника, що зазначений у заяві Клієнта про повернення коштів за повернутим (неуспішним) переказом (у разі здійснення переказу через ПТКС), із зазначенням у призначенні платежу реквізитів первинного документа та підстав повернення переказу.

4.2.17. Протягом трьох робочих днів повернути суму переказу, що надійшов для виплати отримувачу без відкриття рахунку, Банку платника, якщо отримувач переказу протягом 30 (тридцяти) робочих днів із дати валютування не отримав суму переказу.

4.2.18. Банк платника протягом 5 (п'яти) робочих днів після отримання повернутого переказу, сума якого не була отримана через неявку отримувача, має повідомити платника про повернення таких коштів шляхом телефонного дзвінка або надсилання СМС-повідомлення на мобільний номер платника. Для отримання повернутого переказу, що не був виплачений в готівковій формі через неявку отримувача, платник має особисто звернутись до того відділення Банку, в якому складалася платіжна інструкція на переказ готівки.

4.2.19. Здійснювати виплату відкликаних (повернутих) коштів фізичним особам та самозайнятим особам як виплату переказу готівкою або на зазначені ними рахунки на підставі отриманого від них розпорядження, а юридичним особам – шляхом зарахування на їх рахунки.

4.2.20. Здійснювати повернення помилково та/або надміру зарахованих податків, зборів та інших доходів до бюджетів за поданням органів, що контролюють справляння надходжень до бюджету.

4.2.21. Забезпечувати облік на рахунках та контроль за повернутими переказами коштів та платежів готівкою за рахунками на сплату платежів від населення до повної їх виплати належним отримувачам.

4.2.22. Не здійснювати виплату переказу готівкою за видатковим касовим документом на суму, меншу, ніж сума переказу, що надійшла.

4.2.23. У разі виявлення під час приймання, оброблення, видачі готівки сумнівних щодо справжності та платіжності банкнот (монет) національної валюти, навмисно пошкоджених банкнот, пошкодженої національної валюти, банкнот (монет) національної валюти з дефектами виробника, а також сумнівних щодо справжності банкнот іноземної валюти вилучати їх з оформленням довідки про вилучення (прийняття) банкнот (монет) для дослідження. Банк не видає Клієнтам, а також не повертає та/чи тимчасово не передає виявлені в них сумнівну національну валюту, навмисно пошкоджені банкноти, пошкоджену національну валюту, банкноти (монети) з дефектами виробника, а також сумнівну іноземну валюту.

4.2.24. Під час надання Банком касової/платіжної послуги видати Клієнту примірник касового документа, який підтверджує проведення платіжної операції, форма якого регламентується нормативно-правовими актами Національного Банку України та внутрішніми документами Банку. На вимогу Клієнта надається така кількість примірників паперових касових документів, яка потрібна для учасників розрахунків.

4.2.25. Налаштовувати платіжні пристрої (у т. ч. ПТКС) таким чином, щоб Клієнт перед здійсненням касової операції мав змогу обирати на його екрані шляхи отримання квитанції в електронному вигляді, яка є підтвердженням касової операції – виконанням Договору, зокрема, СМС-повідомлення, електронна пошта Клієнта та/або інші шляхи дистанційних каналів обслуговування, які передбачені технологією налаштування платіжного пристрою та внутрішніми документами Банку.

4.2.26. Забезпечувати збереження інформації про Клієнта, що становить банківську таємницю, за винятком випадків, визначених Договором та коли розкриття такої інформації вимагається нормами законодавства.

4.2.27. Забезпечити інформаційне та технологічне обслуговування Клієнта під час здійснення платежу.

4.2.28. Відмовити Клієнту у проведенні незаконних операцій шляхом несанкціонованого втручання в роботу інформаційно – платіжних та автоматизованих систем Банку тощо, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361-2, 362-363 Кримінального кодексу України.

4.2.29. Відмовити Клієнту у проведенні фінансових операцій у випадках, встановлених Законом про ПВК/ФТ.

4.2.30. Відмовити Клієнту у проведенні платіжних операцій Клієнта у разі, якщо до Клієнта застосовані відповідні обмежувальні заходи (санкції) згідно із законодавством України.

4.2.31. Відмовити Клієнту в інших випадках, встановлених чинним законодавством України.

4.2.32. Обмежити права Клієнта щодо розпорядження активами, у випадках, встановлених чинним законодавством України, а також у разі зупинення фінансових операцій/замороження активів, у порядку, у спосіб та у формі, передбачених Законом про ПВК/ФТ.

4.3. Клієнт має право:

4.3.1. Ознайомитися на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або у відділенні Банку, та/або через інші дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/Клієнта до проведення операції з інформацією про платіжну послугу та чинними умовами Договору.

4.3.2. Звертатися до Банку за отриманням додаткової інформації з питань надання платіжних послуг.

4.3.3. Вимагати своєчасного і повного проведення касових/платіжних операцій за платіжною послугою у відповідності до чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, цього Договору.

4.3.4. Надавати до Банку належним чином оформлені касові документи на проведення касових/платіжних операцій на паперових носіях за формою, встановленою Інструкцією НБУ № 103 та Інструкцією № 163 чи відповідною платіжною системою, або Банк, за згодою Клієнта, заповнює касові документи із застосуванням системи автоматизації Банку.

4.3.5. Зазначити в платіжній інструкції на переказ готівки дату валютування, яка не може бути пізніше 10 (десяти) календарних днів після складання платіжної інструкції.

4.3.6. Відкликати платіжну інструкцію на переказ готівки до настання моменту безвідкличності та/або дати валютування (у разі її наявності), шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції на переказ готівки та згоди на виконання платіжної операції (за формою, визначеною Банком). Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі.

З відкликанням платіжної інструкції одночасно відкликається згода платника на виконання платіжної операції (за наявності), а в разі відкликання згоди платника на виконання платіжної операції – платіжна інструкція.

4.3.7. Звертатись до Банку із запитом з розшуку раніше здійснених переказів або щодо повернення/отримання грошових коштів, перерахованих за невірними (помилковими) реквізитами, зазначеними Клієнтом.

4.3.8. Здійснити перерахування отриманої в касі Банку готівки (банкнот у повних пачках поаркушно, монет у повних мішечках за кружками) у відведеному для цього приміщенні Відділення Банку під контролем працівника Банку.

4.3.9. Відмовитися від отримання від Банку рекламних матеріалів через дистанційні канали обслуговування та телефонії.

4.3.10. Інші права, передбачені чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України та цим Договором.

4.4. Клієнт зобов'язаний:

4.4.1. Неухильно дотримуватись всіх положень Договору, тарифів та чинного законодавства щодо принципів організації готівкових розрахунків, їхніх форм, стандартів документів і документообігу, що використовуються Банком під час виконання умов Договору.

4.4.2. Під час здійснення операції дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Договору, перевірити правильність зазначення суми операції, реквізитів отримувача та інших реквізитів переказу у платіжному інструменті.

4.4.3. Здійснювати оплату послуг Банку, згідно діючих Тарифів Банку.

4.4.4. Перевірити видану йому з операційної каси відділення Банку суму готівки не відходячи від вікна каси):

- банкноти – за пачками та корінцями;
- монети – за мішечками (блоками), пакетами і роликами;
- окремі банкноти (монети) перераховуються поаркушно (за кружками).

4.4.5. Надавати, в тому числі, на запит Банку, у визначений Банком строк/термін інформацію (офіційні документи та/або належним чином засвідчені копії), що потрібні Банку для: здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта, а також для виконання Банком обов'язків суб'єкта первинного фінансового моніторингу, інших вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку.

4.4.6. Клієнт зобов'язується належним чином виконувати інші обов'язки, визначені цим Договором та законодавством України, а також не порушувати прав Банку, передбачених нормами чинного законодавства України та умовами цього Договору.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ

5.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони Договору несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами платіжних систем і цим Договором.

5.2. Відповідальність Клієнта:

5.2.1. Клієнт несе відповідальність за відповідність інформації, наданої ним під час здійснення платежу, суті операції, щодо якої здійснюється переказ згідно з чинним законодавством України.

5.2.2. Клієнт несе відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання умов цього Договору відповідно до чинного законодавства України і цього Договору.

5.2.3. Клієнт за першою вимогою Банку в строк та в сумі, зазначеній у відповідній вимозі Банку, відшкодовує збитки, завдані Банку внаслідок невиконання умов цього Договору.

5.3. Відповідальність Банку:

5.3.1. Банк несе відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України за:

- актуальність та достовірність інформації, розміщеної на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку;
- виконання помилкової, неакцептованої касової/платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Договором строків. Банк у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Договором строків, зобов'язаний на запит Клієнта, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати;

- недотримання встановлених вимог щодо обробки персональних даних Клієнтів під час надання платіжних послуг;
 - порушення прав та інтересів споживачів;
 - дії або бездіяльність своїх працівників, у тому числі за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій та/або за заподіяну шкоду.
- 5.3.2. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за платіжними операціями, виконаними з порушенням установлених цим Договором строків, у разі:
- порушення Банком строку виконання платіжної операції;
 - порушення Банком строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу.
- 5.3.3. У разі виконання платіжної операції з порушенням строків, установлених цим Договором або законодавством України, Банк зобов'язаний за запитом Клієнта сплатити йому пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого переказу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми переказу, відповідно до частини 6 статті 86 Закону України «Про платіжні послуги».
- 5.3.4. У разі порушення Банком строків проведення операції Банк несе відповідальність згідно з чинним законодавством України. Ця відповідальність не поширюється на випадки, передбачені п. п. 4.1.15. та 4.2.16. цього Договору.
- 5.3.5. Банк не несе відповідальності за несвоєчасне зарахування/перерахування коштів за операцією, якщо це спричинено помилками Клієнта, як ініціатора переказу.
- 5.3.6. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-які наслідки, що спричинені Клієнту або будь-яким третім особам внаслідок проведення Клієнтом помилкових та неналежних операцій.
- 5.4. У випадку виявлення помилкового або неналежного здійснення операції з обставин, за які не несе відповідальності Банк, комісійна винагорода, сплачена Клієнтом, за ініціювання здійснення операції, поверненню Клієнту не підлягає.
- 5.5. Усі спори та претензії Клієнта до неналежного отримувача щодо повернення коштів та/або відшкодування завданих збитків вирішуються Клієнтом самостійно власними силами та за власний рахунок у відповідності до чинного законодавства України.
- 5.6. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за відшкодування будь-яких витрат та збитків, моральної шкоди або неотриманих доходів, що можуть виникнути внаслідок виконання Банком обов'язків суб'єкта первинного фінансового моніторингу, які передбачені Законом про ПВК/ФТ або умовами Договору.
- 5.7. Сторони зобов'язані забезпечувати збереження банківської таємниці відповідно до вимог чинного законодавства України. Сторони несуть відповідальність за розголошення банківської таємниці та конфіденційної інформації згідно з чинним законодавством України.
- 5.8. Сторони не несуть відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у випадках, якщо таке невиконання або неналежне виконання викликано дією обставин непереборної сили – «форс-мажор», що підтверджуються сертифікатом Торгово-промислової палати України та/або уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.
- 5.9. Сторони домовились здійснювати врегулювання спірних питань щодо дотримання Сторонами обов'язків, визначених умовами цього Договору, шляхом проведення переговорів. У випадку не досягнення згоди спір передається на розгляд суду в порядку, передбаченому чинним законодавством України.
- 5.10. Будь-які повідомлення, попередження, вимоги та будь-який інший обмін інформацією між Сторонами, що стосуються цього Договору та не обмежуючись ним, незалежно від того, передбачені вони цим Договором чи ні, мають юридичну силу, якщо вони зроблені письмово і доведені до відома іншої Сторони шляхом розміщення на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку та/або через інші

дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/Клієнта та/або в письмовій формі.

6. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

6.1. Договір набуває чинності з моменту акцепту Публічної пропозиції Клієнтом та діє до завершення надання послуг з проведення разової касової платіжної операції відповідно до п. 6.2. цієї Публічної пропозиції.

6.2. Банк вважається таким, що виконав належним чином платіжну касову операцію, якщо така операція виконана на користь отримувача відповідно до унікального ідентифікатора, зазначеного Клієнтом у платіжній інструкції, за умови сплати Клієнтом Банку комісійної винагороди.

6.3. Цей Договір припиняється його виконанням або у разі відмови Банком Клієнту в наданні платіжної послуги, згідно положень цього Договору.

6.4. Сторони безвідклично підтверджують, що цей Договір регулює відносини Сторін, враховуючи принцип свободи цього Договору, визначеного статтею 627 Цивільного кодексу України та чинного законодавства України про захист прав споживачів. Сторони також безвідклично підтверджують, що положення цього Договору є зрозумілими, розумними та справедливими. Сторони погоджуються з тим, що жодна з них умовами цього Договору не позбавляється прав, які звичайно мала, а також, що цей Договір не виключає/не обмежує відповідальність за порушення зобов'язання жодної сторони. Клієнт запевняє, що цей Договір не містить будь-яких обтяжливих умов для нього і є прийнятним в цілому, зі всіма умовами в редакції Банку.

6.5. Акцептуванням цього Договору Клієнт запевняє Банк в тому, що Клієнт не помиляється стосовно обставин, що мають суттєве значення (предмет цього Договору, права та обов'язки сторін, економічна і юридична природа відносин, що виникають на підставі цього Договору, інші умови цього Договору). Цей Договір відображає повне розуміння сторонами предмета цього Договору.

6.6. Усі інші відносини між Банком і Клієнтом, що не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.

7. ВИМОГИ ЩОДО ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Укладанням цього Договору Клієнт, як суб'єкт персональних даних добровільно надає Банку свою письмову згоду та підтверджує, що отримав необхідні дозволи від третіх осіб на обробку персональних даних Клієнта (третіх осіб), що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних Клієнта (третіх осіб), в тому числі передачу персональних даних Клієнта (третіх осіб) будь-яким третім особам, в тому числі особам, що є нерезидентами та/або перебувають за межами території України, відповідно до мети обробки персональних даних, що вказана в цьому пункті Договору та/або будь-якої іншої мети обробки персональних даних, що визначається Банком в тому числі з метою пропонування будь-яких нових банківських послуг та/або встановлення ділових відносин між Клієнтом та Банком на підставі цивільно-правових договорів предмет яких є відмінним від предмету цього Договору. Обсяг персональних даних Клієнта, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних Клієнта та які можуть бути включені до бази персональних даних Банку, визначається сторонами як будь-яка інформація про Клієнта та/або умови Договору, що стали відомі Банку під час встановлення ділових відносин із Клієнтом. Згода Клієнта на обробку його персональних даних, що надана останнім згідно з умовами цього пункту, не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам, згідно з вимогами статті 21 Закону України «Про захист персональних даних».

Укладанням цього Договору Клієнт підтверджує, що його повідомлено про внесення його

персональних даних до бази персональних даних з метою, що вказана в цьому пункті, а також, що йому повідомлено про його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», а також мету обробки персональних даних Клієнта, в тому числі, збору персональних даних Клієнта, та про осіб, яким його персональні дані передаються.

7.2. Уклавши Договір, Клієнт підтверджує, що вчинить всі необхідні дії для забезпечення дотримання прав осіб, до персональних даних яких Банк може отримати доступ в процесі взаємодії Сторін за укладенням з Банком Договором, у тому числі:

- 1) повідомить під час укладання цього Договору вказаних осіб про цілі та підстави обробки їхніх даних, передбачуваних користувачів персональних даних та отримає письмову згоду на обробку персональних даних таких осіб Банком та будь-якими третіми особами за рішенням Банку та вчинить всі необхідні дії для забезпечення дотримання прав вказаних осіб;
- 2) надасть вказаним особам інформацію про Банк як про особу, що здійснюватиме обробку їхніх персональних даних.

Місцезнаходження баз персональних даних: 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2, код за ЄДРПОУ 39544699.

Місцезнаходження Банку, який є володільцем персональних даних: 04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2, код за ЄДРПОУ 39544699.

7.3. Мета обробки баз персональних даних: забезпечення реалізації відносин у сфері економічних, фінансових послуг; відносин у сфері безпеки; адміністративно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку; підготовка відповідно до вимог чинного законодавства України статистичної, податкової, адміністративної чи іншої звітності та інформації з питань діяльності Банку; передачі інформації, яка носить рекламно-інформаційний характер щодо умов надання Банком банківських послуг, розкриття інформації про Клієнта, забезпечення зберігання документів, закритих у банківському документообігу та діловодстві у вигляді архівних справ та в електронному вигляді, необхідних для користування ними із службовою, виробничою метою, для задоволення інформаційних потреб юридичних (Національний банк України, Фонди, прокуратури, інші державні установи тощо) та фізичних осіб, передання документів на постійне зберігання до державних архівів або інших архівних установ, відповідно до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5; інших відносин, що вимагають обробки персональних даних та мають на меті реалізацію положень Законів України «Про банки і банківську діяльність» та інших законів України.

7.4. До баз персональних даних включаються наступні персональні дані Клієнта: ідентифікаційні дані (прізвище, власне ім'я, по-батькові (за наявності), адреса, номери телефонів, електронні адреси тощо); паспортні дані; реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер); особисті відомості (вік, стать, громадянство, освіта тощо), реквізити банків, в яких відкриті рахунки, номери банківських рахунків; записи фотозображень, дані щодо участі в статутних капіталах юридичних осіб, належності до інсайдерів, персональні дані про фізичних осіб (керівників та працівників, членів органів управління, власників істотної участі та контролерів), що містяться в документах, які підписані/засвідчені Клієнтом та подані/будуть подані до Банку, були отримані та знаходяться у користуванні Клієнта правомірно, відповідно до вимог чинного законодавства України.

7.5. У зв'язку із внесенням до баз персональних даних відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» Клієнт має право:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження володільця персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема

інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних; пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення чинного законодавства України про захист персональних даних;
- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- відкликати згоду на обробку персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

7.6. Клієнт підтверджує, що він належним чином та у повному обсязі повідомлений про свої права як суб'єкта персональних даних та про можливість ознайомитись з Порядком і процедурами захисту персональних даних на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію) <https://crystalbank.com.ua/ua/protection/>. Надаючи згоду, Клієнт усвідомлює та погоджується, що обробка його персональних даних буде здійснюватися, зокрема із використанням мережі Інтернет та мереж мобільного зв'язку, а також платіжними системами за межами України.

Також Клієнт приймає на себе усі ризики та звільняє Банк від відповідальності, пов'язаної із несанкціонованим доступом третіх осіб до таких даних під час обробки. Клієнт усвідомлює та погоджується, що заперечення щодо обробки Банком його персональних даних є підставою для припинення надання Банком послуг за цим Договором, однак це не позбавляє Банк права на обробку персональних даних Клієнта в межах та обсягах, визначених наданою Банку згодою Клієнта та чинним законодавством України.

Клієнт засвідчує та гарантує, що передача Клієнтом Банку персональних даних про будь-яких третіх осіб, які були або будуть передані до Банку у зв'язку або на виконання цього Договору, здійснюється Клієнтом з дотриманням вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку і не порушує права таких осіб. Клієнт зобов'язується самостійно повідомляти таких осіб про передачу Клієнтом Банку їх персональних даних, а також про порядок реалізації ними визначених Законом України «Про захист персональних даних» прав. Клієнт зобов'язується відшкодувати Банку будь-які збитки та шкоду, завдані порушенням або недостовірністю цієї гарантії.

Без отримання додаткової письмової згоди і окремого повідомлення та виключно з метою обробки персональних даних Клієнт надає Банку згоду на збирання персональних даних Клієнта шляхом отримання витягів з Державного реєстру актів цивільного стану, а також поширювати персональні дані, здійснювати їх передачу та/або надавати доступ до них третім особам, у тому числі за межі України, зокрема:

- для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Банку, зокрема Національного банку України, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, судовим та правоохоронним органам, органам державної податкової служби, органам Пенсійного фонду, фондам соціального страхування, виконавчим службам, державним

реєстраторам, Бюро технічної інвентаризації, іншим державним установам, аудиторам (аудиторським організаціям), нотаріусам (нотаріальним конторам), оцінювачам, страховим компаніям, колекторським компаніям, бюро кредитних історій, фінансовим організаціям у випадках переводу боргу (уступки права вимоги), операторам мобільного зв'язку, платіжним системам, установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію і процесинг операцій, технічне обслуговування програмного забезпечення, за допомогою якого здійснюється автоматична обробка персональних даних, банкам-контрагентам та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Банку, здійснюваних ним операцій, випущених ним платіжних та інших інструментів або є необхідними для надання Банком відповідних послуг Клієнту;

- при настанні підстав для передачі третім особам банківської таємниці відповідно до чинного законодавства України або відповідно до умов договору, укладених з Банком. Доступ до персональних даних Клієнта, що включені до вищезазначених баз персональних даних, третіх осіб здійснюється у випадках та порядку, передбаченому чинним законодавством України. Клієнт надає згоду на зберігання його персональних даних безстроково, тобто на строк, який необхідний Банку для обробки його персональних даних відповідно до внутрішніх положень Банку та чинного законодавства України.

7.7. Виконання Закону про ПВК/ФТ не є порушенням Закону України «Про захист персональних даних» в частині обробки персональних даних. Обробка персональних даних відповідно до вимог Закону про ПВК/ФТ здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. У всьому, що не передбачено умовами цього Договору, Клієнт та Банк керуються чинним законодавством України.

8.2. Банк за необхідності має право в односторонньому порядку вносити зміни до умов цього Договору.

8.3. Договір укладений українською мовою, умови Договору є публічними.