



«Затверджено»
Рішенням Правління
АТ «КРИСТАЛБАНК»
від 26.06.2026 № 47

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))

Ця інформація надається Клієнтам (споживачам, користувачам) (далі – Клієнт) АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк) перед укладенням Договору про надання платіжних послуг без відкриття рахунку з готівковою формою розрахунків (Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК») (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>, нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (затв. Постановою Правління Національного банку України від 28.11.2019 № 141) 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 на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): <https://crystalbank.com.ua/ua/publicna-dlya-fizichnikh-osib/> (в електронному вигляді), або на інформаційних стендах відділення Банку (в паперовому вигляді) про:

№ з/п	Інформація	Зміст інформації та/або її знаходження
1.	Інформація про Банк	Повне найменування банку: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК» Скорочене найменування банку: АТ «КРИСТАЛБАНК» Код ЄДРПОУ: 39544699 Код банку: 339050 Місцезнаходження: вул. Кудрявський узвіз, 2, м. Київ, 04053 Контактний телефон: +38 (044) 590 45 95 Поштова адреса: бул. Лесі Українки, 30 В, м. Київ, 01133 Адреса електронної пошти: info@crystalbank.com.ua Адреси дирекцій, відділень, за якими здійснюється надання платіжних послуг, за посиланням: https://crystalbank.com.ua/ua/branches/ Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг: https://crystalbank.com.ua/ua/appeal/ 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/ 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/ Ліцензія на право надання банківських послуг, 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 Загальна інформація про Банк, контактна інформація працівників Банку (відділення), інформація про місцезнаходження каси відділення, ПТКС розміщується: 1) в електронному вигляді у відповідних розділах на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/; 2) у паперовому вигляді на інформаційному стенді відділення Банку
2.	Порядок і умови здійснення платіжних операцій	Для проведення платіжних операцій Клієнт подає до відділення Банку касові документи, заповнені від руки чи за допомогою технічних засобів, або працівник Банку за згодою Клієнта заповнює касові документи (платіжні інструкції) із застосуванням технічних засобів або системи автоматизації Банку. Для проведення платіжної операції Клієнт самостійно заповнює на екрані програмно-технічного комплексу самообслуговування (ПТКС) або працівник Банку (консультант) за згодою Клієнта заповнює дані на екрані ПТКС. Операція із приймання готівкових коштів чи безготівкового переказу із застосуванням електронно платіжного засобу через ПТКС для подальшого переказу без відкриття рахунку оформлюється квитанцією. Порядок та умови здійснення платіжної операції визначені Договором, що розміщений на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): https://crystalbank.com.ua/ua/publiczna-dlya-fizichnikh-osib/
3.	Платіжна послуга	Банк надає такі платіжні послуги з готівковою формою розрахунків: – послуги із приймання через каси Банку готівки національної валюти від Клієнтів для зарахування на рахунки юридичних/самозайнятих/фізичних осіб або на рахунки Банку; – послуги з видачі фізичним особам переказів готівкою національній та іноземній 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 від Клієнтів готівкових коштів у національній валюті через ПТКС. Перелік операцій Клієнтів, які проводяться Банком в операційний та післяопераційний час розміщується: – в електронному вигляді у відповідних розділах на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): https://crystalbank.com.ua/ua/receiving_payments/ https://crystalbank.com.ua/ua/payments/ – в паперовому вигляді на інформаційному стенді відділення. Банк через ПТКС приймає готівкові кошти для здійснення переказів в національній валюті: – для зарахування коштів на рахунки Клієнтів Банку; – для подальшого переказу без відкриття рахунку. Перелік операцій, які здійснюються через ПТКС розміщується в електронному вигляді - у відповідних розділах на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): https://crystalbank.com.ua/ua/receiving_payments/
4.	Робочий та операційний час, максимальний час проведення Банком переказів	Інформація про робочий та операційний час Банку розміщена за посиланням https://crystalbank.com.ua/ua/branches/ Касове обслуговування Клієнтів у відділеннях Банку здійснюється протягом: операційного часу*: понеділок – четвер: з 9.00 до 17.45, в п'ятницю: з 9:00 до 16:30. * тривалість операційного часу щодо обслуговування Клієнтів в відділеннях Банку, може встановлюватися окремим наказом, відповідно до визначеного графіку їх роботи. Касове обслуговування Клієнтів через ПТКС здійснюється протягом: операційного часу: понеділок – п'ятниця: з 0:01 до 16:00, та післяопераційного часу: понеділок – п'ятниця: з 16:01 до 24:00, та суботу – неділю: з 0:00 до 24:00. Перекази, що надійшли від Клієнтів протягом операційного часу, виконуються в день їх надходження до Банку, а перекази, що надійшли в післяопераційний час, виконуються не пізніше наступного робочого дня або в післяопераційний час цього ж робочого дня, якщо надання таких послуг передбачено графіком роботи Банку та за наявності технічних можливостей Банку і відповідно встановленим Тарифам Банку за післяопераційне обслуговування. У разі зазначення Клієнтом в платіжній інструкції дати валютування, що відрізняється від дати проведення операції, Банк здійснює перерахування переказу на рахунок отримувача в зазначену дату валютування, протягом операційного дня. Строки виконання платіжних операцій Клієнтів платіжними системами встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
5.	Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції	Прийняття Банком від Клієнта платіжної інструкції до виконання здійснюється за умови її оформлення відповідно вимогам чинного законодавства та за відсутності підстав для відмови в її проведенні Банком.

	Банком та настання моменту безвідкличності	Моментом безвідкличності, після настання якого Клієнт не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання касової операції є: – для операцій із видачі готівки з каси Банку – факт отримання отримувачем готівкових коштів в касі Банку, що підтверджений підписом отримувача на платіжній інструкції на видачу готівки та касира Банку; – для операцій із внесення готівки в касу Банку з подальшим перерахуванням коштів отримувачу – факт зарахування переказу на рахунок отримувача.
6.	Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	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 передбаченої Договором та згоди на проведення платіжної операції. Проставлення власноручного підпису платником на платіжній інструкції про згоду з умовами Договору, є підставою для проведення платіжної операції. Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію до настання моменту безвідкличності та/або дати валютування тільки в повній сумі, у зв'язку з чим подати до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції та своєї згоди на виконання платіжної операції. 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.
7.	Комісійна винагорода, що застосовуються до обраної Клієнтом платіжної послуги	Розмір вартості комісійної винагороди за проведення платіжної операції 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 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. 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: 1) в електронному вигляді - у відповідних розділах на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): https://crystalbank.com.ua/; 2) в паперовому вигляді - на інформаційному стенді відділення.
8.	Спосіб комунікації	Клієнт може отримувати інформацію 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 шляхом особистого звернення до Банку та/або через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/Клієнта.

		Клієнт отримує інформацію щодо платіжної послуги у повному обсязі, в порядку та часовому проміжку визначених цим Договором та згідно з чинним законодавством України.
9.	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 та мобільні застосунки тощо. У випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози виконання платіжної операції: Клієнт повинен негайно повідомити Банк про факт такого випадку; Банк зобов'язаний вжити заходи, спрямовані на збереження коштів Клієнта. Банк під час здійснення переказу перевіряє відповідність заповнення Клієнтом обов'язкових реквізитів платіжної інструкції, передбачених вимогами Інструкції №163, перелік яких наведений в Додатку 2 до Договору. Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених 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. У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції Клієнту, а також сплатити йому пеню в розмірі 0,1 % суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок Клієнта, але не більше 10 % суми платіжної операції. У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку Клієнта Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок Клієнта та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок Клієнта. Банк також відшкодовує Клієнту суму утриманої/ сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди). У разі виконання неакцептованої платіжної операції Банк зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на рахунок Клієнта, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку платника коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок Клієнта. Банк

		зобов'язаний також відшкодувати Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди). За невиконання або неналежне виконання умов Договору Банк та Клієнт несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами платіжних систем і Договором.
10.	Строк дії Договору, порядок унесення змін до Договору та умови його припинення	Строк дії Договору – до завершення надання послуг з проведення разової касової/платіжної операції, операції через ПТКС. Умови Договору, тарифів Банк змінює в односторонньому порядку, повідомивши про це Клієнта шляхом розміщення інформації про такі зміни на вебсайті Банку (включаючи його мобільну версію): (https://crystalbank.com.ua/ua/publiczna-dlya-fizichnikh-osib/), на інформаційних стендах у відділеннях Банку та/або шляхом направлення інформації офіційним листом (в тому числі засобами системи дистанційної комунікації) із зазначенням відповідної інформації з урахуванням вимог чинного законодавства України.
11.	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, 361- 2, 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.
12.	Механізм захисту прав споживачів та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	Клієнт для захисту своїх прав може звернутися: 1) до АТ «КРИСТАЛБАНК» для розгляду звернень споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян» - електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: https://crystalbank.com.ua/ua/kontakty/zvorotnij-zvyazok ; 2) до Національного банку України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240. Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals

		У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів, споживач фінансових послуг може звернутися до судових органів у порядку, визначеному чинним законодавством України.
--	--	--