Дата введення в дію

- з 16.11.2026, крім питань, що стосуються операцій з використанням електронних платіжних засобів (розділ 7) та вкладних рахунків (розділ 9);
- з 07.12.2026, в частині питань, що стосуються операцій з використанням електронних платіжних засобів (розділ 7) та вкладних рахунків (розділ 9)

Затверджено рішенням Правління
АТ «КРИСТАЛБАНК»
(протокол від 03.11.2026 № 85)

ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ АТ «КРИСТАЛБАНК»
на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб

Повне найменування банку: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК» **Код ЄДРПОУ:** 39544699 **Код банку:** 339050 **Місцезнаходження:** вул Кудрявський узвіз, 2, м. Київ, 04053 **Контактна інформація:** +38 (044) 590 45 95 **Власний вебсайт банку:** https://crystalbank.com.ua/ua/ **Ліцензії та дозволи банку**: за посиланням	**Попередження:** - приєднання клієнта до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських та інших фінансових послуг; - клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційного електронного обслуговування.
Види банківських послуг, що надаються клієнту: банківські та інші фінансові послуги відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», в тому числі відкриття рахунків, надання кредитів, залучення вкладів (депозитів).	**Істотні характеристики послуг залучення банківського вкладу (депозиту) за посиланням:** Активний, Гнучкий, Дохідний з поповненням, Дохідний, Класичний, Кристальна сімка, Допоможемо разом
Істотні характеристики послуг з надання споживчих кредитів за посиланням: Від мрій – до дій (придбання нерухомості на первинному ринку) Від мрій – до дій (придбання нерухомості на первинному ринку) з щомісячною комісією Придбання нерухомості на вторинному ринку (без комісії) Придбання нерухомості на вторинному ринку (з щомісячною комісією) Споживчий кредит під заставу нерухомого	**Тарифи:** На обслуговування фізичних осіб при здійсненні операцій за поточними рахунками з використанням електронних платіжних засобів Комісійної винагороди на РКО фізичних осіб за поточними рахунками в іноземній валюті Комісійної винагороди на РКО фізичних осіб за поточними рахунками в національній валюті

майна Споживчий кредит під заставу нерухомого майна (з щомісячною комісією) Кристал авто партнер Кристал авто стандарт Кристал авто стандарт з пробігом Кредит під заставу депозиту Овердрафт з пільговим періодом для фізичних осіб Овердрафт для фізичних осіб в рамках зарплатного проекту Овердрафт для фізичних осіб в рамках пенсійної або соціальної карти Овердрафт для фізичних осіб в рамках тарифного пакета КРИСТАЛ КРЕДИТ Кредит на все (Стандарт) Кредит на все (Стандарт +)	
Порядок і процедура захисту персональних даних (витяг): за посиланням	**Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб:** за посиланням
Порядок дій Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг за посиланням.	**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 за законодавством України (далі – Банк) відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України оголошує публічну пропозицію (оферту) на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – Публічна пропозиція). Ця Публічна пропозиція із всіма додатками до неї, в тому числі Заявами-договорами про приєднання, тарифами, додатками та додатковими угодами, іншими правочинами, договорами та угодами, що укладаються на підставі цього договору, разом складають Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – Договір).

Банк, діючи на підставі ст. 634, 638, 641, 644 Цивільного Кодексу України, звертається з цією Публічною пропозицією та бере на себе зобов'язання перед фізичними особами (резидентами України або нерезидентами), які відкривають рахунки для власних потреб, не пов'язаних з підприємницькою та незалежною професійною діяльністю (далі – Клієнти), та отримують банківські та інші фінансові послуги, включаючи фінансові платіжні послуги, нефінансові платіжні послуги в межах відкритого банкінгу, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України (далі – банківська послуга), та які приймуть (акцептують) умови Публічної пропозиції, надавати банківські послуги, в порядку та на умовах, передбачених цим Договором за встановленими Банком тарифами, які оприлюднені на офіційному вебсайті Банку https://crystalbank.com.ua/, включаючи його мобільну версію (далі – сайт Банку) та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку (далі – тарифи).

Акцептування цієї Публічної пропозиції (приєднання до Договору) здійснюється наступним чином:

– за адресами місцезнаходження Банку та його відокремлених підрозділів, перелік яких оприлюднений на сайті Банку шляхом підписанням Клієнтом Заяви-договору про приєднання до договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – Заява-договір про приєднання);

– дистанційно, шляхом підписання Заяви-договору про приєднання Клієнтом електронним підписом, визначеним у цьому Договорі.

Підписання Клієнтом Заяви-договору про приєднання передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг та є підтвердженням того, що він ознайомлений з умовами Договору, надає згоду на зазначені умови надання банківської послуги та зобов'язується їх виконувати.

Акцептуванням цієї Публічної пропозиції (приєднання до Договору) Клієнт підтверджує, що з умовами надання платіжних послуг в готівковій формі, що виникають в процесі надання банківських послуг в рамках цього Договору, згоден.

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

Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати, вказаної при її офіційному оприлюдненні на сайті Банку та діє до дати офіційного оприлюднення заяви про відкликання Публічної пропозиції/оприлюднення нової редакції на сайті Банку.

Голова Правління АТ «КРИСТАЛБАНК» Леонід ГРЕБІНСЬКИЙ

ЗМІСТ

1. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ....7
2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ТА УМОВИ ПРИЄДНАННЯ ДО УМОВ ДОГОВОРУ....16
3. ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН....21
3.1. Клієнт має право:....21
3.2. Банк має право:....23
3.3. Клієнт зобов'язаний:....27
3.4. Банк зобов'язаний:....30
3.5. Відповідальність Сторін....33
4. КАСОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ТА ІНШИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ 37
5. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ПОТОЧНИМИ РАХУНКАМИ....40
5.1. Порядок відкриття поточних рахунків....40
5.2. Обслуговування поточних рахунків....41
5.3. Особливості закриття поточних рахунків....47
6. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ (ПІДЗВІТНИМИ РАХУНКАМИ)....49
6.1. Особливості відкриття підзвітних рахунків....49
6.2. Обслуговування підзвітного рахунку....49
7. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ (РАХУНКАМИ З ЕПЗ)....50
7.1. Порядок відкриття рахунків з ЕПЗ....50
7.2. Обслуговування рахунків з ЕПЗ....51
7.3. Особливості закриття рахунків з ЕПЗ....55
7.4. Кеш-бек....57
7.5. Особливості проведення операцій з гаманцями....57
7.6. Несанкціонований овердрафт....58
7.7. Методика визначення курсу перерахунку іноземної валюти, що застосовується Банком під час здійснення розрахунків за платіжними операціями з використанням ЕПЗ (Методика)....59
7.8. Механізм захисту прав Клієнта (користувача) та порядок врегулювання спірних питань, що виникають під час використання Клієнтом (користувачем) ЕПЗ....60
8. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ УМОВНОГО ЗБЕРІГАННЯ (ЕСКРОУ) 61
8.1. Порядок відкриття рахунків умовного зберігання (ескроу)....61
8.2. Обслуговування рахунків умовного зберігання (ескроу)....62
8.3. Звернення стягнення на кошти, що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу)....63
8.4. Закриття рахунків умовного зберігання (ескроу)....63
9. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВКЛАДНИМИ РАХУНКАМИ....63
9.1. Особливості залучення банківських вкладів....63
9.2. Порядок нарахування та сплати Банком процентів за вкладом. Повернення вкладу....65
9.3. Порядок зміни розміру процентів за вкладом, який розміщено в Банку....66
9.4. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу....67
9.5. Поповнення вкладу....69
9.6. Дострокове повернення вкладу....69
9.7. Закриття вкладного рахунку....69
10. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ СИСТЕМИ «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ»....69
10.1. Підключення до системи дистанційного обслуговування рахунків «Інтернет-банкінг»....70
10.2. Порядок здійснення обслуговування в СДБО «Інтернет-банкінг»....72
11. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ

МОБІЛЬНОГО ЗАСТОСУНКУ «CrystalBank»....73
11.1. Умови щодо використання електронного підпису та визнання електронних правочинів між Клієнтом та Банком, здійснених за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank»....73
11.2. Підключення до мобільного застосунку «CrystalBank»....74
11.3. Порядок здійснення обслуговування в мобільному застосунку «CrystalBank»....76
12. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ОРЕНДИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО БАНКІВСЬКОГО СЕЙФА....77
12.1. Загальні умови надання в оренду індивідуального сейфа....78
12.2. Порядок організації відвідування....80
12.3. Порядок видачі та повернення ключів від індивідуального сейфа....80
13. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ НАДАННЯ НЕФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ У МЕЖАХ ВІДКРИТОГО БАНКІНГУ....81
14. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДОГОВІРНОГО СПИСАННЯ (ДЕБЕТОВОГО ПЕРЕКАЗУ)....84
15. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ БАНКОМ ОПЕРАЦІЙ З КУПІВЛІ, ПРОДАЖУ ТА ОБМІНУ БЕЗГОТІВКОВОЇ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ....86
16. УМОВИ ГАРАНТУВАННЯ ФОНДОМ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ ВІДШКОДУВАННЯ КОШТІВ ЗА ВКЛАДАМИ ТА НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ КЛІЄНТАМ....90
17. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ, ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ, FATCA, CRS ТА ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ....90
18. ІНШІ УМОВИ....94
19. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН, СТРОК ДІЇ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ....95

Додатки

Додаток 1	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНОГО РАХУНКУ» *(у разі відкриття рахунку у відділенні Банку)*
Додаток 1а	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНОГО РАХУНКУ» *(у разі відкриття рахунку через мобільний застосунок «CrystalBank»)*
Додаток 2	Правила користування електронними платіжними засобами в АТ «КРИСТАЛБАНК»
Додаток 3	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНОГО РАХУНКУ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ (ЕПЗ)» *(у разі відкриття рахунку у відділенні Банку)*
Додаток 3а	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОТОЧНОГО РАХУНКУ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ (ЕПЗ)» *(у разі відкриття рахунку через мобільний застосунок «CrystalBank»)*
Додаток 4	Інформаційне повідомлення для Клієнта
Додаток 5	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «МАЙНОВА ОРЕНДА ІНДИВІДУАЛЬНОГО БАНКІВСЬКОГО СЕЙФА»
Додаток 6	Довідка про систему гарантування вкладів фізичних осіб
Додаток 7	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «СТРОКОВИЙ ДЕПОЗИТ»
Додаток 8	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ДЕПОЗИТ НА ВИМОГУ»

Додаток 9	Заява-договір про приєднання в рамках банківської послуги «ВІДКРИТТЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКУ УМОВНОГО ЗБЕРІГАННЯ (ЕСКРОУ)»
Додаток 10	Порядок ініціювання Клієнтом та виконання Банком платіжних операцій в СДБО «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ» в розрізі послуг
Додаток 11	Повідомлення про встановлення обтяження майнових прав на грошові кошти/вклад, що знаходяться на банківському рахунку
Додаток 12	Перелік речовин, матеріалів, предметів, заборонених для зберігання в індивідуальних банківських сейфах
Додаток 13	Правила користування індивідуальним банківським сейфом
Додаток 14	Розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції
Додаток 15	Заява про купівлю іноземної валюти для фізичної особи
Додаток 16	Заява про продаж іноземної валюти фізичної особи
Додаток 17	Заява про обмін іноземної валюти для фізичної особи
Додаток 18	Згода на обробку персональних даних АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВУ «КРИСТАЛБАНК»
Додаток 19	Повідомлення про включення персональних даних до бази персональних даних АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КРИСТАЛБАНК»
Додаток 20	Умови і правила надання послуг з використанням мобільного застосунку «CrystalBank»
Додаток 21	Політика конфіденційності користувачів мобільного застосунку «CrystalBank»

1. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

1.1. В цьому Договорі терміни та скорочення вживаються в такому значенні:
автентифікація – процедура, що дає змогу Банку установити та підтвердити особу Клієнта (користувача платіжних послуг) та/або належність Клієнту (користувачу платіжних послуг) певного платіжного інструменту, наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації користувача платіжних послуг;
авторизація – процедура отримання дозволу на проведення платіжних операцій із застосуванням електронного платіжного засобу;
акцепт – вчинення Клієнтом дій, що свідчать про прийняття Клієнтом Публічної пропозиції Банку на укладення Договору комплексного банківського обслуговування, а саме подання Клієнтом Заяви-договору про приєднання за формою, що встановлена Банком, а також надання платником згоди Банку на виконання платіжної операції шляхом проставляння власноручного (або електронного) підпису на платіжній інструкції;
багатостороння угода CRS – багатостороння угода компетентних органів про автоматичний обмін інформацією про фінансові рахунки (Multilateral Competent Authority Agreement on Automatic Exchange of Financial Account Information (MCAA CRS), укладена відповідно до статті 6 Конвенції про взаємну адміністративну допомогу в податкових справах, відповідно до якої Банк зобов'язаний здійснювати заходи належної комплексної перевірки рахунків з метою виявлення осіб, які є податковими резидентами інших підзвітних юрисдикцій-партнерів з обміну інформацією;
Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРИСТАЛБАНК», код за ЄДРПОУ 39544699, місцезнаходження: вул. Кудрявський узвіз, 2, м. Київ, 04053, в складі структурних та відокремлених підрозділів, надавач платіжних послуг;
банківська послуга – в контексті цієї Публічної пропозиції вживається узагальнений термін, який включає в себе банківські та інші фінансові послуги (в т.ч. фінансові платіжні послуги), нефінансові платіжні послуги у межах відкритого банкінгу, визначені у цій Публічній пропозиції, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України:

платіжна послуга – передбачена Законом України «Про платіжні послуги» діяльність Банку з виконання та/або супроводження платіжних операцій;

фінансова послуга – згідно Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» - операція або декілька операцій, пов'язаних однією правовою метою, з фінансовими засобами, що здійснюються в інтересах інших осіб, ніж Банк, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги;

нефінансові платіжні послуги у межах відкритого банкінгу:

- послуга з ініціювання платіжної операції - нефінансова платіжна послуга, що полягає в ініціюванні платіжної інструкції надавачем послуги з ініціювання платіжної операції на запит платника з рахунку платника, відкритого в іншому надавачі платіжних послуг;
- послуга з надання відомостей з рахунків - нефінансова платіжна послуга, що полягає у наданні в режимі реального часу консолідованої інформації щодо одного або кількох рахунків, відкритих на ім'я користувача в одному або більше надавачах платіжних послуг;

Банк у межах відкритого банкінгу надає послуги як надавач платіжних послуг з обслуговування рахунків..
бенефіціар – особа, яка відповідно до законодавства України має право на отримання коштів, яка(-і) звернулася(-ися) до Банку з метою отримання коштів з рахунку умовного зберігання (ескроу);
біометричні дані – сукупність автоматизованих методів і засобів ідентифікації людини (Клієнта/користувача тощо), заснованих на її фізіологічній або поведінковій характеристиці. В мобільному застосунку можуть використовуватись наступні технології біометричних даних:

- Touch ID (та подібні) – сканер відбитків пальця(-ів);

– Face ID (та подібні) – сканер обличчя особи;

виписка – первинний документ, що підтверджує факт списання/зарахування коштів з/на рахунку/рахунок Клієнта, що надається Банком Клієнту згідно з умовами Договору;

відкритий банкінг – це структурований і безпечний обмін даними між Банком та стороннім НПП через спеціалізовані інтерфейси, який здійснюється за згодою Клієнта під час доступу до рахунку Клієнта стороннім НПП з метою надання нефінансових платіжних послуг Клієнту таким стороннім НПП;

вклад, вкладник – терміни використовуються в значеннях, визначених Законом України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»;

вклад (депозит) на вимогу – грошові кошти, залучені Банком від вкладника або які надійшли для вкладника на умовах видачі вкладу (депозиту) на першу вимогу вкладника;

вклад (депозит) строковий – грошові кошти, залучені Банком від вкладника або які надійшли для вкладника на умовах повернення вкладу зі спливом установленого Заявою-договором про приєднання строком;

вкладний рахунок/вкладний (депозитний) рахунок – вкладний (депозитний) рахунок, який відкривається Банком Клієнту на договірній основі шляхом підписання Сторонами Заяви-договору про приєднання і призначений для зберігання грошових коштів, які передаються Клієнтом Банку в управління на встановлений строк або без зазначення такого строку під визначений процент (дохід) і підлягають поверненню Клієнту відповідно до законодавства України та умов Договору;

ВК/ФТ – легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та/або фінансування розповсюдження зброї масового знищення;

втрата ЕПЗ – неможливість здійснення держателем контролю (володіння) за електронним платіжним засобом, неправомірне заволодіння та/або використання електронного платіжного засобу чи його реквізитів;

гаманець – програмне забезпечення у формі мобільного застосунку, що дозволяє отримувати платіжні послуги з використанням технології бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії (NFC);

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;

дебетовий переказ – платіжна операція, що здійснюється з рахунку платника на підставі наданої отримувачем платіжної інструкції, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої ним отримувачу, надавачу платіжних послуг отримувача або платника, або на підставі платіжної інструкції стягувача без отримання згоди платника;

дистанційні канали обслуговування (далі – система, системи) – СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank»/SMS-повідомлення/інші канали у відповідності до існуючих технологічних можливостей Банку;

«Дія» (МЗ Дія) – державний мобільний застосунок та вебпортал в Україні, який забезпечує доступ до цифрових державних послуг та документів, який розроблений Міністерством цифрової трансформації України. Застосунок дає змогу зберігати в смартфоні документи фізичних осіб, а саме: водійське посвідчення, паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, інші документи, а також передавати їхні копії при отриманні банківських та інших послуг;

довірена особа – фізична особа, якій Клієнт надає право відкриття/закриття рахунку, а також виконання платіжних операцій за рахунок частини або всіх коштів, що обліковуються на його рахунках, а також здійснювати платіжні та інші операції, що не суперечать законодавству та умовам Договору шляхом надання довіреності, оформленої згідно з вимогами законодавства та умовами Договору, оригінал або нотаріальна копія якої зберігається в Банку/пред'являється до Банку;

Договір комплексного банківського обслуговування/Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (разом із додатками) (далі – Договір, Публічна пропозиція) – узгоджений та укладений між Сторонами договір у письмовій формі публічного договору

(електронний/паперовий), який містить основні умови відкриття, обслуговування та закриття рахунків Клієнтів – фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) та надання банківських послуг Клієнтам – фізичним особам, а також права та обов'язки сторін. Договір укладається між Банком та Клієнтом з урахуванням вимог, визначених Законами України «Про платіжні послуги» та «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

Публічна пропозиція, Заяви-договори про приєднання, Заяви-договори про внесення змін, тарифи та платіжна інструкція, в якій зазначено: «З умовами договору про надання платіжних послуг згоден» є єдиним документом:

Заява-договір про приєднання до умов Публічної пропозиції на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб за послугою (далі – Заява-договір про приєднання) – індивідуальна частина публічного договору, на підставі якого здійснюється приєднання Клієнта до Публічної пропозиції. Кожна обрана банківська послуга та/або комплекс банківських послуг визначається Клієнтом самостійно шляхом надання до Банку відповідної Заяви-договору про приєднання за кожною обраною банківською послугою окремо;

Заява-договір про внесення змін до Заяви-договору про приєднання до умов Публічної пропозиції на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб за послугою (далі – Заява-договір про внесення змін) – індивідуальна частина публічного договору, яка є додатком до Заяви-договору про приєднання та на підставі якої можуть вноситись узгоджені Сторонами зміни (окрім випадків передбачених законом) до раніше визначених умов обслуговування за обраною банківською послугою. Внесення узгоджених змін до раніше визначених умов обслуговування не порушують умов публічності договору згідно статті 633 Цивільного кодексу України;

Договір про ЕП – договір щодо використання електронного підпису та визнання електронних правочинів, які укладаються між Клієнтом та Банком. Договір про ЕП укладається у порядку, визначеному цим Договором;

договірне списання – дебетовий переказ, що здійснюється з рахунку платника на підставі наданої отримувачем/оформленої Банком платіжної інструкції та за умови отримання згоди платника на виконання дебетового переказу, наданої ним отримувачу та Банку;

доступ до рахунку – можливість отримання стороннім НПП визначеного Клієнтом обсягу інформації щодо рахунку Клієнта, якою на вимогу та за згодою Клієнта має забезпечити Банк, шляхом електронної взаємодії зі стороннім НПП через спеціалізовані інтерфейси, з метою надання стороннім НПП Клієнту послуг з ініціювання платіжної операції та/або з надання відомостей з рахунків;

е-паспорт – це електронна версія вашого паспорта громадянина України у формі ID-картки або закордонного паспорта, яка відображається у мобільному застосунку «Дія» та має таку саму юридичну силу, як і паперовий чи пластиковий документ;

електронний підпис – аналог власноручного підпису Клієнта, який використовується для автентифікації Клієнта за послугами, що надаються Банком, це всі види електронних підписів, особливості використання яких визначаються відповідними положеннями цієї Публічної пропозиції та Заяв-договорів про приєднання в рамках вимог законодавства;

електронний платіжний засіб (далі – ЕПЗ/картка) – 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 Банком. Випускається Банком в рамках обраного Клієнтом продукту та використовується держателем для здійснення передбачених законодавством України, правилами МПС/НПС та Заявою-договором про приєднання в межах платіжного ліміту платіжних операцій згідно з законодавством. Картка може бути персоніфікованою (із зазначенням імені та прізвища держателя на лицьовій стороні картки) або неперсоніфікованою (без зазначення імені та прізвища держателя);

загальний стандарт звітності CRS – загальний стандарт звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки, який включає коментарі до нього (Common Standart on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information (CRS), схвалений Радою Організації економічного співробітництва та розвитку 15 липня 2014 року (із змінами та доповненнями);

індивідуальний сейф/індивідуальний банківський сейф/сейф – індивідуальний банківський сейф для зберігання цінностей та документів, які розташовані в приміщенні для сейфів з індивідуальними сейфами. Кожна скринька забезпечена механічним замком, який відкривається лише індивідуальним ключем Клієнта або за умови одночасного використання двох ключів різної конфігурації (індивідуального, який отримує Клієнт та майстер-ключа);
ініціатор – особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом формування та/або подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням платіжного інструменту. До ініціаторів належать платник, отримувач, стягувач, обтяжувач;
канал комунікації – канал, що забезпечує Банку передавання Клієнту інформації про його послуги, включно із засобами масової інформації (періодичні друковані видання, інтернет, блоги, онлайн-платформи), соціальними мережами, платіжними, включно з мобільними застосунками, каналами дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер (Viber), банкомат, мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею], крім власного вебсайту Банку. Зазначені канали комунікації використовуються під час інформування Клієнта у разі змін індивідуальної частини Договору. Погоджений між Банком і Клієнтом канал комунікації для інформування визначається у відповідній Заяві-договорі про приєднання;
кваліфікований електронний підпис (далі – КЕП) – удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа. Ключ, отриманий в КНЕДП, на токені;
кваліфікований електронний підпис «Дія.Підпис» (Дія.Підпис) – кваліфікований електронний підпис, який створюється за допомогою мобільного застосунку Єдиного державного вебпорталу електронних послуг згідно з вимогами Законодавства. Дія.Підпис є КЕП Клієнта;
кеш-бек (від англ. cashback або амер. cash back - повернення частини оплати) – послуга Банку, спрямована на підвищення лояльності Клієнтів, збільшення кількості транзакцій за ЕПЗ і заохочення Клієнтів до відмови від використання готівкових грошових коштів, та полягає в поверненні Клієнту частини витрачених ним коштів під час здійснення безготівкових розрахунків за допомогою ЕПЗ Банку;
Клієнт/користувач платіжних послуг/користувач – фізична особа – резидент або нерезидент, яка відкриває рахунки для власних потреб та користується послугами Банку в межах Договору і щодо якої Банк здійснив всі заходи належної перевірки, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник/отримувач або обидва одночасно;
контакт-центр – підрозділ підтримки Клієнтів Банку або підприємство/установа/організація, з якою Банком підписано відповідний договір про співробітництво, та які виконують функції комунікації з Клієнтами Банку, надання необхідної інформації, консультацій держателям ЕПЗ та здійснюють технологічну підтримку користувачів систем дистанційного доступу «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank»: за телефоном, у режимі чатів за допомогою чат-ботів, а також за електронною адресою my@crystalbank.com.ua;
комплект ключів – два ідентичні ключі, які видаються Клієнту після оплати ним послуги тимчасового користування сейфом та заставної вартості ключів;
компрометація карток – розголошення ПІН-коду, CVV1, та/або CVV2 - кодів та/або іншої інформації, яка міститься на носіях карток або на самій картці, що може призвести до здійснення несанкціонованих Клієнтом/держателем платіжних операцій по рахунку з ЕПЗ;
копія цифрового документа – відображення в електронному вигляді інформації про фізичну особу (е-паспорт, е-паспорт громадянина України для виїзду за кордон тощо), яка міститься в державних реєстрах;
кредитовий переказ – платіжна операція з рахунку платника на підставі платіжної інструкції, наданої платником або надавачем послуг з ініціювання платіжних операцій, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої надавачу платіжних послуг платника;
крос-курс – співвідношення між двома іноземними валютами, яке визначається на підставі їх офіційного курсу до національної валюти України, встановленого Національним банком України;
логін – алфавітно-цифровий набір символів, що ідентифікує користувача комп'ютера/

смартфона у системах Банку під час здійснення ним доступу до СДБО «Інтернет-банкінг»/ мобільного застосунку «CrystalBank». В якості логіна можуть використовуватись літери, цифри і спецсимволи або номер телефону, в залежності від вимог СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank»;

ліміти – ліміти на платіжні операції за рахунком з ЕПЗ – обмеження на здійснення видаткових платіжних операцій з використанням ЕПЗ (у тому числі платіжних операцій отримання готівкових коштів) та/або граничні розміри грошових коштів, що можуть бути переказані Клієнтом з рахунку з ЕПЗ за певний проміжок часу та кількість таких переказів. Ліміти можуть бути встановлені платіжними системами та/або Банком та/або НБУ, вказуються в Договорі та/або тарифах та розміщуються для інформування Клієнтів на сайті Банку або на інформаційних стендах у приміщеннях Банку та застосовуються для зменшення ризиків несанкціонованого використання ЕПЗ. У випадках, передбачених Договором та технічними можливостями СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», ліміт може встановлюватись Клієнтом самостійно через СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank»;

маршрутизація – обмін даними між учасниками платіжної системи під час виконання платіжних операцій;

миттєвий кредитовий переказ – кредитовий переказ, що виконується невідкладно з моменту прийняття платіжної інструкції в будь-яку з 24 годин будь-якого календарного дня;

мобільний застосунок «CrystalBank» – система дистанційного обслуговування клієнтів, призначена для роботи на смартфонах та інших мобільних електронних пристроях (за наявності інтернету), та представляє собою «Інтернет-банкінг CrystalBank (Мобільний інтерфейс)» з можливістю відкриття рахунків Клієнтам, в т.ч. рахунків з ЕПЗ, визначених у цій Публічній пропозиції, без відвідування відділення Банку, управління доступними банківськими продуктами, здійснення платіжних операцій за рахунками на підставі електронних платіжних інструкцій, отримання інформації;

мобільний/фінансовий номер – номер мобільного телефону Клієнта, зазначений ним в Договорі та/або заяві в письмовій, формі або при проходженні онбордингу в мобільному застосунку «CrystalBank», та визнається Сторонами як достатній канал отримання Клієнтом SMS-повідомлень для інформування Клієнта з метою виконання Банком своїх обов'язків, передбачених Договором та/або тарифами, в т.ч. для отримання Клієнтом одноразового коду для підтвердження платіжних операцій та тимчасового пароля для первинного входу в СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank»;

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

- для платіжних послуг за касовими операціями:
  - ✓ для операцій із видачі готівки з каси Банку – факт отримання ініціатором готівкових коштів в касі Банку та підписання ініціатором та касиром Банку платіжної інструкції на видачу готівки;
  - ✓ для операцій із внесення готівки в касу Банку – факт перерахунку касиром Банку готівки, отриманої від ініціатора, та підписання ініціатором та касиром Банку платіжної інструкції на переказ готівки;
- для платіжних послуг за операціями з поточними рахунками/поточними рахунками з використанням ЕПЗ - момент зарахування/списання коштів на/з поточний рахунок/ поточний рахунок з ЕПЗ;
- для платіжних послуг за операціями з рахунками ескроу - момент виплати/видачі коштів з рахунку ескроу бенефіціару;
- для платіжних послуг за вкладними (депозитними) операціями - момент зарахування коштів на вкладний рахунок.

Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи;

міжнародний стоп-список – список номерів платіжних карток, за якими заборонено проведення платіжних операцій в регіонах обслуговування МПС;

МПС – міжнародна платіжна система MasterCard International та Visa Inernational, в якій платіжна організація може бути як резидентом України, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу;

належна перевірка – заходи, що включають:

- ідентифікацію та верифікацію Клієнта (його представника);
- встановлення (розуміння) мети та характеру майбутніх ділових відносин або проведення фінансової операції;
- проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій Клієнта, що здійснюються у процесі таких відносин, щодо відповідності таких фінансових операцій наявній у Банку інформації про Клієнта, його діяльність та ризик (у тому числі, в разі необхідності, про джерело коштів, пов'язаних з фінансовими операціями);
- забезпечення актуальності отриманих та існуючих документів, даних та інформації про Клієнта;
- додаткові заходи, які здійснюються під час належної перевірки: заходи щодо Клієнтів, які є політично значущими особами, членами їх сімей та особами, пов'язаними з політично значущими особами, оцінка ризику ділових відносин (проведення фінансової операції без встановлення ділових відносин) з Клієнтом;

НБУ, Національний банк – Національний банк України;

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;

негайно – найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, визначений внутрішніми документами Банку та передбачений Договором, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання;

незнижувальний залишок – сума коштів Клієнта на рахунку з ЕПЗ у розмірі, визначеному Договором та/або тарифами, наявність якої на рахунку з ЕПЗ Клієнт повинен забезпечувати постійно протягом строку дії Договору;

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;

неналежний отримувач – особа, на рахунок якої без законних підстав зарахована сума платіжної операції або яка отримала суму платіжної операції в готівковій формі;

неналежний платник – особа, з рахунку якої списано кошти без законних підстав (помилково або неправомірно);

неналежний стягувач – особа, яка не має визначених законом підстав на ініціювання платіжної операції з рахунку платника;

неповнолітня особа – фізична особа у віці від чотирнадцяти до вісімнадцяти років;

несанкціонований овердрафт, несанкціонована заборгованість – заборгованість Клієнта перед Банком, яка виникла внаслідок перевищення суми платіжної операції над доступною сумою коштів на рахунку з ЕПЗ та/або яка не обумовлена Договором та/або кредитним договором про встановлення овердрафту і не санкціонована Банком в розмірі та за часом виникнення;

несанкціонований переказ/спроба несанкціонованого переказу в СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільному застосунку «CrystalBank» – переказ коштів/спроба здійснення переказу коштів, який ініційований (у випадку спроби) або здійснений третьою особою з рахунку платника – Клієнта Банку без законних підстав, зокрема, в результаті компрометації інформації (розголошення паролів, втрата мобільного телефону тощо) та не підтверджений Клієнтом.

НПС/НПС ПРОСТІР – Національна платіжна система «Український платіжний простір» (ПРОСТІР) – багатоемітентна внутрішньодержавна платіжна система, оператором якої є Національний банк України, в якій розрахунки за товари та послуги, одержання готівки та інші операції здійснюються за допомогою електронних платіжних засобів;

одноразовий код – унікальний ідентифікатор (цифровий код), що генерується Банком на підставі параметрів банківської (в т. ч. платіжної) операції та надсилається Банком Клієнту за допомогою SMS-повідомлення на мобільний номер, та використовується Клієнтом з метою підтвердження його особи під час виконання банківських (в т. ч. платіжних) операцій з використанням реквізитів ЕПЗ/IBAN. Одноразовий код є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації протягом певного проміжку часу;
операційний день – день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій;
операційний час – частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно, закріплюється у внутрішніх документах та доводиться до відома Клієнтів шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Банку та/або шляхом оприлюднення відповідної інформації на інформаційних носіях (рекламних буклетах, інформаційних стендах, оголошеннях тощо), розташованих у доступних для Клієнта місцях у приміщеннях Банку;
операційний час системи – встановлений Банком час, протягом якого приймаються платіжні інструкції Клієнта щодо розпорядження грошовими коштами, що мають бути оброблені, передані та виконані Банком протягом цього ж робочого дня. Операційний час системи може бути змінений Банком в односторонньому порядку з попереднім оповіщенням Клієнта на сайті Банку або в СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільному застосунку «CrystalBank», у разі наявності технічної можливості, щонайменше за день до вступу в дію нового операційного часу системи;
отримувач – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі;
пароль – це таємне слово або набір латинських літер верхнього та нижнього регістру, цифр та спеціальних символів, призначені для підтвердження особи або повноважень, які відомі лише клієнту та використовується ним з метою підтвердження входу клієнта до мобільного застосунку «CrystalBank. Довжина пароля складає від 6 до 15 символів. Замість пароля може використовуватися відбиток пальця Touch ID або цифровий образ обличчя Face ID чи код доступу за наявності технічної можливості мобільного пристрою;
ПІН–код – персональний ідентифікаційний номер (ПІН), що присвоюється кожній картці, відомий лише держателю і необхідний для ідентифікації та автентифікації держателя під час здійснення платіжної операції з її використанням;
платіжна інструкція – розпорядження Клієнта Банку щодо виконання платіжної операції;
платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього;
платник – особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції або яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів;
політично значущі особи – фізичні особи, які є національними, іноземними публічними діячами та діячами, які виконують публічні функції в міжнародних організаціях;
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;
посилена автентифікація – процедура автентифікації користувача, яка передбачає використання двох чи більше сукупностей даних, що належать до таких різних категорій:

а) знань (володіння інформацією (даними), що відома лише користувачу);
б) володінь (застосування матеріального предмета, яким володіє лише користувач);
в) притаманність (перевірка біометричних даних або інших властивостей (рис, характеристик), притаманних лише користувачу, що відрізняють його від інших користувачів);

посилені заходи належної перевірки – заходи, що вживаються Банком на основі ризик-орієнтованого підходу стосовно Клієнтів, ділові відносини з якими (фінансові операції без встановлення ділових відносин яких) становлять високий ризик, є пропорційними виявленим ризикам та спрямовані на їх мінімізацію, у тому числі шляхом збільшення частоти та обсягу дій з моніторингу ділових відносин та збору додаткової інформації щодо ділових відносин;

постійний пароль – довільна секретна послідовність символів, яка відома лише Клієнту та використовується ним з метою підтвердження входу Клієнта до СДБО «Інтернет-банкінг»;
поточний рахунок – рахунок, який відкривається Банком Клієнту на підставі Заяви-договору про приєднання для зберігання Клієнтом коштів й здійснення платіжних операцій, відповідно до вимог законодавства України;
представник Клієнта – довірена особа, законний представник малолітньої особи (один із батьків, усиновлювач або опікун), законний представник фізичної особи, визнаної судом недієздатною;
призупинення (блокування) дії картки – постійне або тимчасове призупинення всіх видаткових платіжних операцій з використанням ЕПЗ (у тому числі внесення ЕПЗ до стоп-списку), з одночасним або без одночасного призупинення/припинення всіх або окремих платіжних операцій за поточним рахунком з використанням ЕПЗ внаслідок виникнення обставин, передбачених Заявою-договором про приєднання та/або чинним законодавством України та/або правилами МПС/НПС;
примусове списання (стягнення) – платіжна операція з рахунку Клієнта, що здійснюється стягувачем без згоди Клієнта на підставі встановленого законом виконавчого документа у випадках, передбачених чинним законодавством України, або на підставі рішення суду, що набрало законної сили, чи рішення керівника органу стягнення (його заступника або уповноваженої особи) у випадках, передбачених Податковим кодексом України;
припинення дії картки – неможливість проведення платіжних операцій та інших операцій з використанням картки внаслідок закінчення строку її дії чи анулювання або виникнення інших обставин, передбачених Договором та/або правилами платіжної системи;
ПТКС – програмно-технічний комплекс самообслуговування, що дає змогу користувачу платіжних послуг ініціювати платіжну операцію готівкою, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою;
рахунок – будь-який рахунок, відкритий Клієнтом в Банку на умовах цього Договору згідно відповідної Заяви-договору про приєднання;
рахунок з ЕПЗ/поточний рахунок з ЕПЗ – поточний рахунок, платіжні та/або інші операції за яким здійснюються з використанням ЕПЗ, та який відкривається Банком Клієнту на підставі укладеної Заяви-договору про приєднання. Рахунок з ЕПЗ призначений для зберігання коштів і здійснення платіжних операцій за допомогою ЕПЗ відповідно до умов цього Договору та законодавства України. Платіжні операції за рахунком з ЕПЗ здійснюються з використанням карток МПС MasterCard International та НПС ПРОСТІР;
рахунок умовного зберігання (ескроу)/рахунок ескроу – рахунок, що відкривається Банком Клієнту на договірній основі для зарахування на рахунок коштів та перерахування їх/видачі коштів готівкою у випадках, передбачених законодавством України, особі (особам), зазначеній (зазначеним) Клієнтом (бенефіціару або бенефіціарам), а в разі надання бенефіціаром письмової вказівки Банку - особі (особам), зазначеній (зазначеним) бенефіціаром, якщо це передбачено Заявою-договором про приєднання, або повернення таких коштів Клієнту за настання підстав, передбачених Заявою-договором про приєднання;
сайт Банку – офіційний вебсайт Банку: https://crystalbank.com.ua/, включаючи його мобільну версію;
система дистанційного банківського обслуговування «Інтернет-банкінг» (СДБО «Інтернет-банкінг») – програмно-апаратний комплекс, який забезпечує дистанційне обслуговування Клієнтів Банку відповідно до функціональних можливостей комплексу, в тому числі дистанційне розпорядження будь-якими рахунками Клієнта, що відкриті та/або будуть відкриті в Банку, ініціювання переказів з вказаних рахунків та надає можливість здійснювати обмін інформацією, направляти електронні документи, дистанційні розпорядження, ініціювати розміщення вкладів, отримувати інформаційні послуги за допомогою інтернет-каналів зв'язку тощо. СДБО «Інтернет-банкінг» доступна в мережі інтернет за адресою: https://crystalbank.com.ua/ цілодобово, за винятком періодів технічного обслуговування системи;
спеціалізовані інтерфейси – набір протоколів взаємодії, які забезпечують обмін даними між Банком та стороннім НПП шляхом взаємодії їх інформаційних систем під час доступу до

рахунку Клієнта стороннього НПП;
стоп-список – список карток (номерів карток), за якими заборонено проведення платіжних операцій;
сторонній НПП – банк або інший надавач платіжних послуг, що отримав право на надання нефінансових платіжних послуг у відповідності до чинного законодавства України. До сторонніх НПП належать НПП з ініціювання платіжної операції та НПП з надання відомостей з рахунків;
строк дії картки – період часу, що починається з дати випуску (перевипуску) картки і закінчується в останній день місяця, зазначеного на її лицьовій стороні;
стягувач – особа, яка може бути ініціатором платіжної операції примусового списання (стягнення) з рахунку платника для виконання платіжних операцій на підставі виконавчих документів, визначених законом, або на підставі рішення суду, що набрало законної сили, або рішення керівника органу стягнення (його заступника або уповноваженої особи) відповідно до Податкового кодексу 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;
суми заблокованих, але не списаних коштів – суми коштів, що обліковуються на рахунку Клієнта, але є недоступними для використання внаслідок їх резервування для проведення розрахунків за платіжними операціями з використанням ЕПЗ, вже здійсненими держателем. Кошти блокуються на рахунку Клієнта з моменту авторизації до моменту надходження платіжної інструкції, що є підставою для переказу їх отримувачу. У разі ненадходження платіжної інструкції кошти розблоковуються у строк, встановлений умовами відповідної платіжної системи та Банком, і стають доступними для використання держателем;
тариф/тарифний пакет – вартість платіжних послуг, що сплачується Клієнтом Банку за користування банківською послугою, затверджені рішенням Комітету з питань управління активами і пасивами Банку. Тарифи є невід'ємною частиною цього Договору та розміщені на сайті Банку та/або на інформаційних стендах відокремлених підрозділів Банку. Тарифний пакет в подальшому може бути змінений у відповідності до умов Договору або шляхом підписання між Сторонами Заяви-договору про внесення змін;
технологічний оператор платіжних послуг – юридична особа, що надає послуги процесингу, клірингу або виконує операційні, інформаційні та інші технологічні функції, пов'язані з наданням платіжних послуг, без залучення коштів за платіжними операціями на свій рахунок;
ТрекСЕП – 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 ТрекСЕП;
Фонд – Фонд гарантування вкладів фізичних осіб;
цифровий власноручний підпис (далі – ЦВП) – власноручний підпис Клієнта, створений на екрані мобільного пристрою (який обладнаний сенсорним екраном) та нерозривно пов'язаний з електронним документом, підписаним цим підписом;
цифровий електронний платіжний засіб (цифрова картка) – електронний платіжний засіб, що існує без фізичного носія у електронному вигляді, тобто у формі набору даних, які ідентифікують держателя ЕПЗ і відображаються за допомогою дистанційних каналів обслуговування;
FATCA (The Foreign Account Tax Compliance Act) – нормативний акт Міністерства фінансів США (Department of Treasury) і Податкового управління США (Internal Revenue Service, IRS) для протидії ухиленню від сплати податків в США. В українське законодавство вимоги FATCA імплементовані угодою №840_005-17 від 07.02.2017 між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA), який набув чинності 1 липня 2014 року.

IP-адреса (від англ. Internet Protocol address) – унікальний числовий ідентифікатор мережевого рівня, що використовується для адресації комп'ютерів чи пристроїв у мережах, які побудовані з використанням стека протоколів TCP/IP (наприклад, Інтернет);
IMEI (International Mobile Equipment Identity) – унікальний ідентифікаційний номер, який присвоюється кожному мобільному пристрої, щоб однозначно ідентифікувати його в мережах мобільного зв'язку. IMEI складається із 15 цифр і не має двох однакових комбінацій у світі;
MAC-адреса (від англ. Media Access Control – управління доступом до посередників) – унікальний ідентифікатор, що зіставляється з різними типами устаткування для комп'ютерних мереж;
NFC (Near Field Communication) – технологія бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії «в один дотик». Ця технологія дає можливість обміну даними між пристроями, насамперед смартфонами та безконтактними платіжними терміналами;
PEP (PEPs у множині) – фізична особа, яка є політично значущою особою, членом її сім'ї або особою, пов'язаною з політично значущою особою.
1.2. Терміни, пов'язані з визначенням «фінансовий рахунок», «підзвітний рахунок» вживаються у значеннях, визначених Порядком застосування загального стандарту звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки клієнтів (Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information), затвердженим Наказом Міністерства фінансів України від 26.05.2023 № 282.
1.3. В цьому Договорі інші терміни вживаються у значеннях, визначених Податковим кодексом України; Законами України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі – Закон про фінансові послуги), «Про валюту і валютні операції», «Про платіжні послуги» (далі – Закон про платіжні послуги), «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон про ПВК/ФТ), «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»; нормативно-правовими актами НБУ, зокрема, Інструкцією про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженою Постановою Правління НБУ від 25.09.2018 № 103 (зі змінами) (далі – Інструкція № 103); Інструкцією про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків, затвердженою Постановою Правління НБУ від 29.07.2022 № 162, зі змінами (далі – Інструкція № 162); Інструкцією про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, затвердженою Постановою Правління НБУ від 29.07.2022 № 163 (зі змінами) (далі – Інструкція № 163); Положенням про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженим Постановою Правління НБУ від 29.07.2022 № 164 (зі змінами), Положенням про порядок виконання надавачами платіжних послуг платіжних інструкцій в іноземній валюті та банківських металах, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 28.07.2008 № 216 (зі змінами) (далі – Положення № 216) та правилами, що розроблені та затверджені міжнародною платіжною системою MasterCard та національною платіжною системою ПРОСТІР, як єдині стандарти їх функціонування, та є обов'язковими для всіх учасників таких платіжних систем.

Терміни, значення яких не визначено законодавством України та/або правилами МПС/НПС, використовуються у загальновживаних значеннях.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ТА УМОВИ ПРИЄДНАННЯ ДО УМОВ ДОГОВОРУ

2.1. Цей Договір регулює відносини Банку та Клієнта, що акцептував Публічну пропозицію Банку (далі: разом – Сторони, а окремо – Сторона).

Цей Договір визначає перелік, порядок та умови надання Банком банківських послуг, форми та порядок надання та відкликання Клієнтом платіжних інструкцій в національній та іноземній валютах, права та обов'язки Банку та Клієнта, порядок розрахунків та відповідальність Сторін, підстави відмови від Договору та/або припинення надання наступних банківських послуг, а саме:

1) відкриття та обслуговування поточних рахунків (у національній та іноземних валютах) (Розділ 5);
2) відкриття та обслуговування рахунків з ЕПЗ (у національній та іноземних валютах) (Розділ 7):
   – кешбек (в рамках надання послуг з відкриття та обслуговування рахунку з ЕПЗ);
   – використання гаманця (в рамках надання послуг з відкриття та обслуговування рахунку з ЕПЗ);
3) відкриття та обслуговування рахунків умовного зберігання (ескроу) (Розділ 8);
4) відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків (у національній та іноземних валютах) (Розділ 9);
5) дистанційне обслуговування рахунків, в т.ч. рахунків з ЕПЗ за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» і мобільного застосунку «CrystalBank» (Розділи 10, 11);
6) здійснення розрахунково-касового обслуговування рахунків Клієнта в рамках обраної банківської послуги;
7) надання Клієнтам в майновий найм (оренду) індивідуальних банківських сейфів (Розділ 12);
8) надання послуги відкритого банкінгу (Банк виступає у ролі надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку);
9) інші банківські послуги, що можуть бути надані на підставі укладених між Сторонами правочинів.

Умови, перелік та вартість зазначених банківських послуг визначаються цим Договором, відповідними Заявами-договорами про приєднання та тарифами, що діють на дату надання/здійснення відповідної банківської послуги та складають невід'ємну частину Договору.

2.2. Розпорядження рахунками фізичних осіб та грошовими коштами на них здійснюються за розпорядженням:
1) власника рахунку;
2) довіреної особи на підставі довіреності (копії довіреності), засвідченої нотаріально або уповноваженим працівником Банку, а у випадках, визначених законодавством України, іншими уповноваженими на це особами. Довіреність, засвідчена уповноваженим працівником Банку, може містити право довірених осіб відкривати/розпоряджатися/закривати рахунки Клієнта в Банку. Верифікація довіреної особи здійснюється під час першого її звернення до Банку або до проведення нею першої фінансової операції за рахунком;
3) іншої уповноваженої особи, визначеної законодавством України.

2.2.1. Клієнт може отримувати платіжні послуги шляхом особистого звернення до Банку або через довірену особу, так і через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних в Банку/Клієнта (за винятком банківських послуг «відкриття та обслуговування рахунку умовного зберігання (ескроу)», «Оренда індивідуальних банківських сейфів» та «Здійснення касових операцій у національній та іноземній валютах», які надаються виключно у відокремлених підрозділах Банку).

2.2.2. Клієнт може укладати правочини/надавати платіжні інструкції засобами дистанційного зв'язку наступним чином:
- обов'язковою умовою є укладення Заяви-договору про приєднання за послугою «Поточний рахунок з використанням ЕПЗ» шляхом особистого звернення до Банку. Підписанням цієї Заяви-договору про приєднання, зокрема, Клієнт, під час відкриття депозитів/здійснення фінансових операцій засобами СДБО «Інтернет-банкінг», підтверджує використання одноразового коду, який йому надсилається на фінансовий номер телефону, як простого електронного підпису з боку Клієнта, який прирівнюється до власноручного підписання;
- укладення Заяви-договору про приєднання за послугою «Поточний рахунок з використанням ЕПЗ» в електронному вигляді дистанційно без відвідування Банку в мобільному застосунку «CrystalBank» шляхом накладання Клієнтом ЦВП з обов'язковою умовою проходження процесу онбордингу (віддаленої ідентифікації за

допомогою МЗ Дія). Сторони, уклавши цю Заяву-договір про приєднання, дійшли згоди відносно того, що одноразовий код/ЦВП є аналогом власноручного підпису Клієнта (є електронним підписом) та, що всі платіжні операції, угоди, документи/ініціативи, підписані/засвідчені в електронному вигляді одноразовим кодом/ЦВП у мобільному застосунку «CrystalBank», вважаються підписаними Клієнтом власноруч. Одноразовий код/ЦВП не може бути визнаним недійсним через його електронну форму;

- подальші послуги Клієнт отримує, як шляхом особистого звернення до Банку, так і через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних в Банку/Клієнта.

2.2.3. Клієнт, підписанням власноручним підписом Заяви-договору про приєднання, підтверджує використання (за бажанням Клієнта) зі сторони Клієнта удосконаленого електронного підпису для листування між Банком та Клієнтом.

Сторони, уклавши Заяву-договір про приєднання за послугами «Відкриття та обслуговування поточного рахунку»/«Відкриття та обслуговування поточного рахунку з використанням ЕПЗ», дійшли згоди відносно того, що удосконалений електронний підпис є аналогом власноручного підпису Клієнта (є електронним підписом) та що всі листи, запити, інформація, підписані/засвідчені в електронному вигляді удосконаленим електронним підписом вважаються підписаними Клієнтом власноруч. Удосконалений електронний підпис не може бути визнаним недійсним через його електронну форму.

2.3. Банк, керуючись нормами статті 207 Цивільного кодексу України, пропонує Клієнту, а Клієнт акцептуванням цієї Публічної пропозиції погоджується використовувати електронний підпис для вчинення будь-яких правочинів та/або підписання будь-яких документів, підписання яких згідно з умовами цього Договору можливе з використанням аналогу власноручного підпису.

2.4. Укладенням цього Договору шляхом підписання Заяви-договору про приєднання Клієнт підтверджує, що:

1) перед укладенням цього Договору Клієнт:
   - ознайомлений з повним текстом цього Договору, в тому числі з додатками до Договору та тарифами, повністю зрозумів зміст Договору та погоджується з усіма умовами Договору, а також отримав примірник Договору;
   - ознайомлений з тим, що Банк відкриває рахунок Клієнту (генерує номер рахунку в форматі IBAN) після отримання, належної обробки відповідної Заяви-договору про приєднання, завершення процедур ідентифікації, верифікації та виконання інших вимог законодавства України і внутрішніх документів Банку та фіксації підпису Клієнта під відповідною Заявою-договором про приєднання;
   - ознайомлений з інформацією, обов'язковість повідомлення якої передбачено законодавством України, в т.ч. Законом про фінансові послуги, Законом про платіжні послуги, законодавством про захист прав споживачів та гарантування вкладів фізичних осіб та підтверджує своє ознайомлення з такою інформацією, розміщеною на сайті Банку *(додаток 4 до цієї Публічної пропозиції);*
   - ознайомлений з інформацією про умови, що стосуються надання банківських послуг, істотними характеристиками запропонованих Банком банківських послуг (у відповідності до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого Постановою НБУ від 28.11.2019 № 141);
2) Клієнту відомо, що рахунки, відкриті відповідно до цього Договору, забороняється використовувати для проведення банківських операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності;
3) йому повідомлено про те, що у випадках, передбачених частиною першою статті 15 Закону про ПВК/ФТ, з урахуванням правил в частині порядку закриття рахунку/ рахунків Клієнта на вимогу Банку, Банк зобов'язаний відмовитися від встановлення/підтримання ділових/договірних відносин та розірвати Договір в односторонньому порядку;
4) надані Клієнтом до Банку документи не містять будь-яких недостовірних відомостей, складені та/або отримані в порядку, передбаченому законодавством України, на день

укладення Договору є чинними (дійсними);

5) Банку надано повну та достовірну інформацію, достатню для встановлення особи Клієнта, здійснення належної перевірки Клієнта відповідно до вимог законодавства України та проведення FATCA-ідентифікації/CRS-ідентифікації;
6) Клієнт володіє українською мовою в обсязі, достатньому для повного розуміння умов цього Договору;
7) Клієнт надає свою згоду на надання Банку документів та відомостей, які відповідно до вимог законодавства України, а також внутрішніх документів Банку, необхідні для виконання Банком функцій податкового агента, агента валютного контролю, а також будь-яких інших документів на запит Банку. Дані документи і відомості мають бути чинними та достовірними;
8) Клієнт з метою безпеки розрахунків надає та підтверджує свою однозначну та не обмежену строком дії згоду Банку та дозвіл на обробку (в т.ч. збирання, зберігання, накопичення та використання) біометричних даних, які зазначені в Договорі, та даних з пристроїв користувача, зокрема (залежно від технічних можливостей Банку) IP, MAC, IMEI, назва та версія операційної системи, геолокація без будь-яких обмежень, в т.ч. з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

2.5. Інформація, надана Банком Клієнту до моменту укладення Договору на виконання вимог законодавства України, що регулює функціонування ринку фінансових та платіжних (в тому числі нефінансових платіжних послуг у межах відкритого банкінгу) послуг та надання фінансових послуг та платіжних (в тому числі нефінансових платіжних послуг у межах відкритого банкінгу), надана в повному обсязі та є достовірною, а Договір укладено з Клієнтом на сприятливих для нього умовах, що в повному обсязі відповідають умовам, які були передбачені в наданій інформації.

2.6. Дотримання вимог законодавства щодо здійснення Банком посиленої автентифікації під час ініціювання Клієнтом дистанційної платіжної операції забезпечується шляхом підтвердження Клієнтом (платником) даних отримувача, зазначених в платіжній інструкції, яку Клієнт (ініціатор платіжної операції) самостійно заповнює під час ініціювання дистанційної платіжної операції.

2.7. Заява-договір про приєднання підписується особисто Клієнтом або представником Клієнта, який діє згідно з довіреністю, оформленою належним чином відповідно до вимог законодавства України або згідно інших документів, визначених законодавством, та є підтвердженням того, що Клієнт зобов’язується виконувати цей Договір.

Якщо від імені Клієнта діє представник Клієнта, тоді з метою встановлення його повноважень Клієнтом/представником Клієнта до Банку має бути надано:

- оригінал нотаріальної довіреності або копія довіреності, засвідчена нотаріально. Якщо на день звернення представника Клієнта до Банку минуло більше 3 місяців від дати видачі (нотаріального посвідчення) довіреності, тоді разом з довіреністю до Банку подається витяг про реєстрацію в Єдиному реєстрі довіреностей, що підтверджує чинність довіреності;
- або довіреність, засвідчена уповноваженим працівником Банку, якщо вона складається в Банку (у присутності власника рахунку та довірених осіб) та у випадку, якщо вона передбачена чинним законодавством та внутрішніми документами Банку. Така довіреність додаткового засвідчення не потребує;
- документи, що підтверджують повноваження законного представника.

Банк ставить відмітку про прийняття від Клієнта Заяви-договору про приєднання на обох примірниках із зазначенням дати та підпису уповноваженого працівника Банку, який скріпляється печаткою Банку. Один примірник Заяви-договору про приєднання залишається в Банку, інший - повертається Клієнту.

В разі надання/виникнення права розпорядження рахунком іншій фізичній особі, під час отримання персональних даних від фізичних осіб, чиї персональні дані не оброблялися та не були включені до бази персональних даних, працівник Банку отримує від цієї фізичної особи згоду на обробку персональних даних та надає цій фізичній особі повідомлення про включення персональних даних до бази персональних даних *(додатки 18 та 19 до цієї Публічної*

пропозиції).

2.8. Договір вважається укладеним після отримання Банком від Клієнта/представника Клієнта письмової, заповненої та підписаної Заяви-договору про приєднання, в якій Клієнт/представник Клієнта самостійно визначить банківську послугу та/або комплекс банківських послуг, а також за умови подання Клієнтом/представником Клієнта документів і відомостей, необхідних для здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта та ідентифікації та верифікації представника Клієнта (у разі його наявності), перелік яких визначений внутрішніми документами Банку, а також інших документів, необхідних Банку для виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ. Датою укладення Договору в рамках кожної окремої банківської послуги є дата підписання Клієнтом/представником Клієнта відповідної Заяви-договору про приєднання. Номером Договору, що визначає обрану Клієнтом/представником Клієнта банківську послугу, є номер відповідної Заяви-договору про приєднання за обраною банківською послугою.

Вимоги щодо створення, зберігання електронних документів та використання електронних підписів під час відкриття та закриття Банком рахунків Клієнтам користувачам у випадках, передбачених Інструкцією № 162, регулюються Законами України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» та Положенням про використання електронного підпису та електронної печатки, затвердженим постановою Правління НБУ від 20.12.2023 № 172.

Клієнт (представник Клієнта) під час підписання електронних документів має право використовувати кваліфікований електронний підпис, цифровий власноручний підпис, удосконалений електронний підпис з кваліфікованим сертифікатом, а також інший електронний підпис, якщо використання іншого електронного підпису попередньо визначено договором між Клієнтом та Банком.

2.9. Укладаючи Договір, Клієнт та Банк приймають на себе всі обов'язки та набувають всіх прав, передбачених цим Договором, з моменту підписання Клієнтом/представником Клієнта Заяви-договору про приєднання та прийняття її Банком.

2.10. Клієнт надає Банку безумовну згоду та безумовне прийняття (акцепт) зміненої/оновленої редакції Публічної пропозиції, що розміщена на сайті у випадку:

- продовження користування банківськими послугами та/або здійснення прав або виконання обов'язків Клієнта, встановлених Договором, в редакції, що діяла на момент акцепту Публічної пропозиції Клієнтом, в день набрання чинності змінами до Договору та/або в наступні дні, в тому числі, але не виключно: здійснення платіжних операцій за рахунком, розміщення вкладу тощо;
- нездійснення Клієнтом всієї сукупності дій, зазначених нижче:
  - ✓ подання до Банку особисто (до відокремленого підрозділу Банку, на якому здійснюється безпосереднє обслуговування Клієнта) підписаної Клієнтом заяви про закриття рахунку за формою, встановленою Банком;
  - ✓ виконання в повному обсязі всіх грошових зобов'язань перед Банком, які виникли протягом строку дії договорів, що містять посилання на Публічну пропозицію, та залишилися невиконаними, в тому числі, але не виключно: погашення заборгованості перед Банком, сплата процентів, комісій, неустойки (пені, штрафів), відшкодування збитків.

2.11. Відкриття та обслуговування рахунків малолітніх (віком до 14 років) або неповнолітніх (віком від 14 до 18 років) здійснюється Банком з урахуванням вимог чинного законодавства України щодо здійснення правочинів малолітніми або неповнолітніми особами.

2.12. Оподаткування доходів Клієнта, які він отримує відповідно до умов цього Договору, здійснюється згідно з нормами чинного законодавства України.

2.13. Банк має право відмовити Клієнту в укладанні Договору у випадку, якщо Клієнт пропонує Банку укласти такий Договір на умовах, відмінних від оголошених Банком, якщо Банк не має можливості прийняти Клієнта на банківське обслуговування або якщо така відмова дозволяється або передбачена законодавством України.

2.14. Банк не встановлює ділові відносини, не здійснює зарахування, переказ коштів та/або інші

фінансові операції з активами та/або інші дії, передбачені санкційними обмеженнями, у разі, якщо особу Клієнта та/або особу іншого учасника фінансової операції включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності та/або переліку осіб стосовно яких застосовано міжнародні санкції та/або переліку осіб стосовно яких застосовані спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) відповідно до статті 5 Закону України «Про санкції». Для встановлення правомірності переказу, Банк за результатами моніторингу або в разі опротестування переказу держателем, емітентом або платіжною організацією платіжної системи, має право призупинити завершення переказу на час, передбачений правилами відповідної платіжної системи.

2.15. Шляхом надання відкритого доступу до сайту Банку, Банк:

- розкриває Клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок своєї діяльності;
- ознайомлює з інформацією визначеною ст.7 Закону про фінансові послуги та ст. 30 Закону про платіжні послуги;
- надає Клієнту примірник Публічної пропозиції.

2.16. **Унікальний ідентифікатор платіжної операції**

2.16.1. 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 дистанційних каналах обслуговування, електронних повідомленнях, платіжних документах[1] тощо або за запитом Клієнта[2] відповідно до умов цього Договору.

3. ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

3.1. Клієнт має право:

3.1.1. Скористатись будь-якою банківською послугою, що надається Банком на умовах цього Договору, шляхом укладення Заяви-договору про приєднання.

3.1.2. Отримувати у приміщеннях Банку та на сайті Банку актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладення Заяви-договору про приєднання за банківськими послугами «Строковий депозит», «Депозит на вимогу», «Відкриття поточного рахунку», «Відкриття рахунку з ЕПЗ», так і під час дії таких Заяв-договорів про приєднання, а також щодо діяльності Банку, яка передбачена законодавством, зокрема, нормативно-правовими актами НБУ та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку.

3.1.3. Вимагати від Банку під час акцептування Публічної пропозиції інформацію про умови залучення Банком вкладів (депозитів) та відкриття поточних рахунків, рахунків з ЕПЗ, тарифи та типові форми Заяви-договору про приєднання.

3.1.4. Вимагати від Банку витяг з цієї Публічної пропозиції, засвідчений уповноваженим працівником Банку.

3.1.5. Отримувати каналом комунікації, зазначеним в Заяві-договорі про приєднання, повідомлення інформаційного характеру, в т.ч. але не обмежуючись, пропозиції нових банківських продуктів та платіжних послуг та інші повідомлення щодо банківського обслуговування. Клієнт надає свою згоду на вказані у цьому пункті дії.

3.1.6. Відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації шляхом звернення за телефоном клієнтської підтримки +380-800-50-55-99 або за формою «Зворотній зв'язок» на сайті Банку https://crystalbank.com.ua/.

3.1.7. Звертатись до Банку за консультаціями з приводу діючих банківських послуг, визначених Договором, з питань інформування про діючі програми лояльності, а також з приводу отримання додаткових послуг.

3.1.8. Якщо інше не передбачено Договором, відмовитись від банківської послуги/достроково розірвати Договір, шляхом подання відповідної заяви про закриття рахунку, на умовах,

[1] за технічної реалізації Банком

[2] у довільній формі із зазначенням необхідних реквізитів

передбачених цим Договором (окрім банківських послуг «Строковий депозит», «Депозит на вимогу», «Оренда банківського сейфа»).

3.1.9. Самостійно розпоряджатися коштами на рахунках за умови дотримання вимог чинного законодавства України, крім випадків примусового списання (стягнення) або наявності обтяження приватного або публічного характеру. Платіжні операції за рахунками можуть бути обмежені лише у випадках, передбачених законодавством України та/або визначених цим Договором.

3.1.10. Вимагати своєчасного і повного проведення платіжних операцій згідно з платіжною послугою у відповідності до законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, цього Договору.

3.1.11. Надавати до Банку належним чином оформлені платіжні інструкції на проведення платіжних операцій на паперових носіях або в електронному вигляді у разі використання СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти за формою згідно *додатків 15-17 до цієї Публічної пропозиції* або в довільній формі або шляхом виконання відповідних дій у мобільному застосунку «CrystalBank», виключно з дотриманням обов'язкових реквізитів, визначених Інструкцією № 163, Положенням № 216 та цим Договором.

3.1.12. Зазначати в платіжній інструкції дату валютування, яка не може бути пізніше 10 (десяти) календарних днів після складання платіжної інструкції. Сума платіжної операції обліковується на рахунку Банку до настання дати валютування.

3.1.13. Відкликати платіжну інструкцію та згоду на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), крім платіжних операцій, що здійснюються для виконання Клієнтом грошових зобов'язань перед Банком - до моменту списання коштів з рахунку Клієнта лише в повній сумі платіжної операції і до настання дати валютування (до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції), а саме до кінця операційного часу, що передує даті валютування, шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції *(додаток 14 до цієї Публічної пропозиції)* або листа про відкликання, складеного в довільній формі, але із зазначенням реквізитів платіжної інструкції, та засвідченої власноручним підписом Клієнта/представника Клієнта.

Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.

3.1.14. Залучити для ініціювання платіжної операції надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції.

Надавач платіжних послуг з ініціювання платіжної операції здійснює ініціювання платіжної операції шляхом надання платіжної інструкції Клієнта Банку на підставі наданої Клієнтом цьому надавачу платіжних послуг з ініціювання платіжної операції згоди на ініціювання такої платіжної операції. Факт надання Клієнтом згоди надавачу платіжних послуг з ініціювання платіжної операції підтверджується шляхом підписання Заяви-договору про приєднання, в якій зазначається ця інформації.

Клієнт не має права відкликати платіжну інструкцію після надання надавачу платіжних послуг з ініціювання платіжної операції згоди на ініціювання такої платіжної операції, якщо платіжна операція ініціюється через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції.

3.1.15. Звертатись до Банку із запитами з розшуку раніше перерахованих та повернення помилково перерахованих грошових коштів.

3.1.16. Звертатися до Банку з заявами про випуск та обслуговування додаткового ЕПЗ на своє ім'я або ім'я держателя додаткового ЕПЗ, перевипуск ЕПЗ у зв'язку з пошкодженням або втратою ЕПЗ, зміну способу отримання виписки/позачергової виписки за рахунком з ЕПЗ, призупинення (блокування) дії картки із занесенням в стоп-список та заявою про оскарження транзакцій, зміни лімітів та/або обмежень за платіжними операціями за рахунками з ЕПЗ тощо.

3.1.17. За запитом отримувати інформацію про операції (в т.ч. здійснені з використанням ЕПЗ) та стан рахунку (у т.ч. поточного рахунку з використанням ЕПЗ), довідки, виписки за рахунком в паперовій/електронній формі.

Надати Банку відповідну письмову заяву у випадку незгоди з інформацією за проведеними

платіжними операціями, наведеними у виписці, протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дати формування виписки. Така заява розглядається Банком у порядку та строки, встановлені правилами МПС/НПС та внутрішніми документами Банку. Неотримання Банком такої заяви у вказаний строк вважається підтвердженням Клієнта правильності інформації, наведеної у виписках.

3.1.18. Додавати картки до гаманців відповідно до технічних можливостей пристроїв та обмежень МПС/НПС.

3.1.19. Вимагати відшкодування коштів за неналежною платіжною операцією, за умови повідомлення про це Банк протягом 90 календарних днів з дати списання коштів за такою операцією з його рахунку. Зазначений у цьому пункті строк не застосовується, якщо Банк не дотримався свого обов'язку щодо інформування платника про виконані платіжні операції.

3.1.20. Відшкодувати в судовому порядку шкоду, заподіяну Банком внаслідок помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених цим Договором строків.

3.1.21. Відшкодувати з неналежного стягувача в судовому порядку суму платіжної операції, яка списана помилково без законних підстав неналежним стягувачем з рахунку Клієнта.

3.1.22. Інші права, передбачені чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами НБУ та цим Договором.

3.2. Банк має право:

3.2.1. Встановлювати та змінювати умови Договору, тарифів, розмір процентних ставок за вкладом шляхом розміщення інформації про такі зміни на сайті Банку та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку та/або шляхом направлення інформації офіційним листом (в тому числі засобами системи) та/або встановленим Клієнтом каналом комунікації, із зазначенням відповідної інформації, з урахуванням вимог законодавства України.

3.2.2. У зв'язку зі змінами кон'юнктури банківських послуг та інфляційними процесами, що відбуваються в Україні, змінами законодавства України тощо, Банк має право змінювати умови Договору, тарифи, Правила користування електронними платіжними засобами в АТ «КРИСТАЛБАНК» *(додаток 2 до цієї Публічної пропозиції)* (далі – Правила користування ЕПЗ), розмір процентних ставок за вкладами. Банк повідомляє Клієнта про зміну умов Договору не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до їх введення; про зміну тарифів, Правил користування ЕПЗ не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до їх введення, про зміну розміру процентної ставки (у разі її зменшення) за вкладом на вимогу - не пізніше ніж за 1 (один) місяць до дати набрання чинності новим розміром процентної ставки шляхом направлення Клієнту повідомлення визначеним каналом комунікації. Банк розміщує відповідне інформаційне повідомлення та актуальну редакцію Договору, тарифів, Правил користування ЕПЗ, процентних ставок за вкладами на сайті Банку та/або на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку. Якщо Клієнт не згоден зі змінами, він має право достроково розірвати Договір або відмовитися від послуги Банку, щодо якої стосуються зміни, шляхом підписання заяви про закриття рахунку та закрити рахунок(-и) без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання, попередньо погасивши всю заборгованість перед Банком за Договором (за умови її наявності) до дати набрання чинності змін. В іншому випадку такі зміни вважаються прийнятими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони застосовуватимуться, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору.

3.2.3. Банк має право змінювати тривалість операційного часу, протягом якого здійснюється обслуговування клієнтів, повідомляючи про це Клієнтів шляхом опублікування інформації про відповідні зміни на сайті Банку та/або на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку, та/або в інший спосіб, на вибір Банку. Клієнт, приєднанням до умов цього Договору, підтверджує свою можливість та здатність самостійно та вчасно ознайомлюватися з режимом роботи відокремлених підрозділів Банку та тривалістю операційного часу Банку.

3.2.4. З метою виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ:

1) витребувати документи/інформацію, що потрібні Банку для: здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта, уключаючи ідентифікацію та верифікацію представника Клієнта; проведення посилених заходів належної перевірки Клієнта;

встановлення/спростування факту належності Клієнта до політично значущих осіб, членів їх сім'ї або осіб, пов'язаних з ними; встановлення реальних фінансових можливостей Клієнта здійснювати фінансові операції на відповідні суми; аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу; з'ясування джерел походження коштів Клієнта та інші, передбачені чинним законодавством України документи/інформацію, які необхідні Банку з метою виконання вимог законодавства;

2) витребувати від Клієнта, який є РЕР, інформацію/документи щодо джерел статків (багатств) та/або джерел коштів, з якими пов'язані ділові відносини чи платіжні операції з такими особами;
3) надавати на запити інших суб'єктів первинного фінансового моніторингу інформацію, яка стосується Клієнта, та яка необхідна для виконання таким суб'єктом вимог законодавства (за умови, що Клієнт обслуговується суб'єктом первинного фінансового моніторингу, який запитує інформацію);
4) у випадках наявності фактів, що фінансові операції Клієнта містять індикатори підозрілості, визначені Національним банком та банком, встановити обмеження/ліміти в наданні Клієнту банківських послуг, зокрема, призупиняти (блокувати) дію поточних рахунків та поточних рахунків з використанням ЕПЗ, призупиняти надання платіжних послуг через дистанційні канали обслуговування. Такі обмеження Банк може застосовувати до дня надання Клієнтом документів/інформації, що спростовують наявні підозри Банку.

   Банк має право відмовитися від проведення або зупинити здійснення підозрілої видаткової/прибуткової фінансової операції. У разі прийняття рішення про відмову від проведення підозрілої прибуткової фінансової операції, Банк має право не зараховувати кошти на рахунок Клієнта, а повернути їх відправнику;
5) у разі необхідності здійснення аналізу прибуткової(-их) фінансової(-их) операції(-й) та отримання з цією метою від Клієнта відповідних документів/інформації, зараховувати кошти на рахунок Клієнта в день їх надходження та здійснювати подальше призупинення фінансової(-их) операції(-й) у сумі коштів, що надійшла на рахунок Клієнта. Подальше призупинення фінансової(-их) операції(-й) Банк може здійснювати до надання Клієнтом на запит Банку відповідних документів/інформації;
6) встановлювати ліміти (обмеження сум) на видаткові готівкові платіжні операції Клієнтів, які мають високий рівень ризику/ліміти на використання Клієнтом послуг, визначених цим Договором (зокрема, але не виключно, щодо сум операцій, держав (юрисдикцій), контрагентів).

3.2.5. Банк має право отримувати від Клієнта плату за надання платіжних послуг на підставі цього Договору в розмірах, в строки та на умовах, що визначені цим Договором, зокрема, діючими тарифами Банку.

3.2.6. Вимагати відшкодування Клієнтом в повному обсязі витрат (розміру штрафу), що були понесені/сплачені Банком відповідно до вимог чинного законодавства України, у зв'язку з порушенням Клієнтом зобов'язань/гарантій, передбачених цим Договором, в тому числі, але не виключно компенсувати Банку суму коштів, сплачену Банком у вигляді штрафу згідно з рішенням відповідного контролюючого органу, у випадку якщо Клієнт під час відкриття та після відкриття рахунку(ів) (в разі набуття статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність після відкриття рахунку(-ів) не проінформував Банк про те, що він має/набув статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність).

3.2.7. Банк має право використовувати всі законні способи для погашення наявної у Клієнта заборгованості за Договором, в тому числі у разі виникнення простроченої заборгованості за Договором. За несвоєчасну оплату Клієнтом наданих Банком платіжних послуг Банк має право вимагати від Клієнта сплати пені у розмірі 0,1 % від суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який сплачується пеня. Нарахування пені Банк має право здійснювати на суму простроченого виконання боргового зобов'язання за весь час прострочення.

3.2.8. Банк має право використовувати кошти Клієнта, які зберігаються на його рахунках, гарантуючи їхню наявність і проведення платіжних операцій відповідно до законодавства.
3.2.9. Сторони дійшли згоди, що Банк має право встановити щоденні/щомісячні ліміти по ЕПЗ, а саме: регламентувати кількість та суми платіжних операцій, що здійснюються за допомогою ЕПЗ та/або його реквізитів за визначений період, а також змінювати їх із розміщенням на сайті Банку (без додаткового повідомлення Клієнта).
3.2.10. Банк в разі невідповідності номера рахунку та/або коду отримувача має право зупинити проведення платіжної операції на строк до 4 (чотирьох) робочих днів (у які враховується день зарахування коштів на рахунок до з'ясування надавачем платіжних послуг отримувача) та зарахувати кошти на рахунок до з'ясування для встановлення належного отримувача. Банк має право не уточнювати номера рахунку та/або коду отримувача. У такому разі Банк зобов'язаний повернути кошти надавачу платіжних послуг платника не пізніше наступного робочого дня після їх надходження із зазначенням причини повернення.
3.2.11. Здійснювати договірне списання коштів з рахунків Клієнта, якщо право на таке списання передбачене правочинами, укладеними між Банком та Клієнтом, а також примусове списання (стягнення) на підставі платіжних інструкцій у випадках, передбачених чинним законодавством України.

У разі, якщо зобов'язання Клієнта за Договором та/або будь-якими іншими договорами про надання банківських послуг (в тому числі, кредитними, договорами поруки тощо) відрізняються від валюти рахунку(-ів) Клієнта, Клієнт уповноважує Банк:

- продати/придбати за рахунок коштів, що знаходяться на рахунку (-ах) іноземну валюту, необхідну для виконання зобов'язань, на валютному ринку України за курсом Банку, що визначається на дату такого списання;
- нарахувати, утримати та сплатити всі витрати, пов'язані із купівлею-продажем валюти, включаючи обов'язкові платежі до бюджету та позабюджетних фондів за операції купівлі-продажу валют та всі інші витрати (в тому числі обов'язкові в силу законодавства), та комісії, згідно діючих тарифів Банку на дату здійснення операції.

3.2.12. У разі невиконання та/або неналежного виконання (несвоєчасного та/або не в повному обсязі) Клієнтом зобов'язань за Договором та/або будь-якими іншими договорами про надання банківських послуг (в тому числі, кредитними, договорами поруки тощо), Клієнт, відповідно до законодавства України, зокрема на підставі статті 1071 Цивільного кодексу України та Закону про платіжні послуги, надає право та доручає Банку, а Банк відповідно має право здійснювати договірне списання коштів у розмірі невиконаних зобов'язань за Договором та/або будь-якими іншими договорами про надання банківських послуг (в тому числі кредитними, договорами поруки тощо) з рахунку(ів) (у національній та/або іноземних валютах), який(і) відкрито Клієнту на підставі Договору та направляти їх на погашення такої заборгованості Клієнта перед Банком.
3.2.13. У випадку активного використання Клієнтом поточного рахунку, відсутності заборгованостей, Банк може запропонувати Клієнту додаткові банківські послуги, зокрема підвищення класу (типу) картки тощо.
3.2.14. Банк має право у випадку порушення Клієнтом, держателем(ями) додаткових ЕПЗ умов Договору та/або додатків до нього, у разі несвоєчасного або у не повному обсязі погашення Клієнтом заборгованості за несанкціонованим овердрафтом за рахунком з ЕПЗ, процентів за користування коштами, комісій Банку, заборгованості за іншими рахунками, відкритими в Банку, для запобігання фінансових збитків Клієнта або Банку, заблокувати рахунок з ЕПЗ та занести усі картки (у т.ч. додаткові ЕПЗ), випущені до нього, до стоп-списку.
3.2.15. Банк має право на час встановлення правомірності переказу зупиняти зарахування коштів на рахунок Клієнта, в тому числі у разі надходження від надавача платіжних послуг-ініціатора повідомлення про неналежний переказ коштів.
3.2.16. Банк має право відповідно до чинного законодавства України передавати правоохоронним органам та/або іншим компетентним органам державної влади України, МПС/НПС за власною ініціативою з метою захисту інтересів Банку або на їхній запит, поданий у встановленому законодавством порядку, інформацію, пов'язану із використанням картки, одержаних від Банку грошових коштів, а також з порушенням умов Договору, в тому числі у випадках, коли ця інформація складає банківську таємницю. Клієнт надає свою згоду на дії,

передбачені цим пунктом Публічної пропозиції.
3.2.17. Банк має право фіксувати будь-які контакти (в тому числі, але не виключно, здійснювати аудіо запис телефонних розмов) з Клієнтом та/або його довіреними особами на своїх пристроях, у тому числі під час звернення Клієнта до контакт центру Банку, з метою забезпечення безпеки та належного обслуговування Клієнта без його попереднього повідомлення, зберігати такі аудіо матеріали та використовувати в якості доказів.
3.2.18. Банк має право в односторонньому порядку заблокувати ЕПЗ (призупинити дію ЕПЗ), у разі виникнення підозри щодо ймовірної компрометації картки, що може призвести до завдання збитків Клієнту або Банку.
3.2.19. Банк має право здійснювати відстеження геопозиції/геолокації (визначення географічного розташування) мобільного телефону Клієнта, номер якого вказаний у Договорі, в період дії Договору з метою моніторингу несанкціонованих, шахрайських, ризикових банківських операцій, а також в рамках проведення заходів з погашення заборгованості Клієнта перед Банком, а також використовувати інформацію про місцезнаходження Клієнта, отриманої Банком на підставі геопозиції/геолокації Клієнта.
3.2.20. Банк має право блокувати обліковий запис Клієнта в системі «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» в разі виявлення працівниками Банку підозри щодо отримання несанкціонованого переказу/спроби несанкціонованого переказу в системі.
3.2.21. Банк має право відмовитися від виконання платіжної інструкції Клієнта у випадках, передбачених Законом про ПВК/ФТ, Інструкцією № 163, Положенням № 216 та іншими нормами чинного законодавства України.
3.2.22. Банк має право відмовити в погодженні виконання Заяви-договору про приєднання і відмовити Клієнту в наданні будь-якої банківської послуги шляхом не підписання відповідної Заяви-договору про приєднання уповноваженим працівником Банку. Така відмова зокрема, може бути обумовлена будь-якою з наступних негативних обставин:

1) зміна ситуації на валютному ринку України та/або економічної ситуації у кредитно-фінансовій системі України, та/або кон'юнктури ринку грошових ресурсів в Україні, та/або прийняття уповноваженими органами України нормативних актів, що можуть несприятливо вплинути на діяльність Банку в сфері надання банківської послуги, відсутність у Банку вільних грошових ресурсів, необхідних для надання банківської послуги; *та/або*
2) недостовірність наданих документів про підтвердження фінансового стану Клієнта та/або іншої інформації, що надається Клієнтом; *та/або*
3) суттєве, на думку Банку, погіршення фінансового стану Клієнта у порівнянні з тим, який існував на дату укладення Договору; *та/або*
4) подання вимоги про дострокове повернення вкладу, майнові права на який є предметом застави за будь-яким договором застави укладеним з Банком; *та/або*
5) наявність інших обставин, що свідчать про те, що зобов'язання Клієнта перед Банком своєчасно не будуть виконані.

3.2.23. Банк має право відмовити Клієнту у здійсненні платіжної операції за платіжною послугою, у випадку, якщо:

- документи, необхідні для її здійснення, відсутні або оформлені з порушенням чинного законодавства України;
- платіжна операція не відповідає чинному законодавству України та/або умовам цього Договору;
- має місце порушення/невиконання Клієнтом вимог чинного законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ та/або невиконання/несвоєчасного виконання Клієнтом зобов'язань, передбачених цим Договором, Банк має право відмовити Клієнту в обслуговуванні, в тому числі у здійсненні платіжних операцій зі списання коштів з рахунків та/або нарахування процентів на залишок коштів на рахунках, якщо нарахування процентів здійснювалось відповідно до умов цього Договору.

3.2.24. Банк має право відмовити Клієнту у здійсненні платіжних операцій за рахунком у випадку неможливості проведення платежів, що викликане незаконним втручанням в роботу банківської комп'ютерної мережі, помилок у роботі систем SWIFT/СЕП НБУ чи іншими

технологічними проблемами, пов'язаними з роботою систем SWIFT/СЕП НБУ.
3.2.25. Сторони домовились, що у разі наявності підстав, передбачених цим Договором або чинним законодавством України (у т.ч. законодавством у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ), Банк має право відмовитись від підтримання ділових відносин з Клієнтом/надання банківської послуги та закрити рахунок(-ки) Клієнта, про що Клієнту протягом 10 (десяти) робочих днів з дня прийняття такого рішення надсилається відповідний лист-повідомлення поштою (рекомендований з повідомленням про вручення) на адресу, вказану Клієнтом під час встановлення ділових відносин з Банком, або на іншу адресу, яку Клієнт належним чином повідомив Банку протягом періоду обслуговування в Банку або лист вручається особисто (під розпис) Клієнту (уповноваженому представнику Клієнта) або електронною поштою або повідомляється Клієнту через СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank (за умови технічної можливості) або за допомогою SMS-повідомлення або Viber розсилки на мобільний номер Клієнта. Клієнт повинен відповісти на лист-повідомлення Банку (окрім випадку відмови Банку від підтримання ділових відносин відповідно до статті 15 Закону про ПВК/ФТ) протягом 20 (двадцяти) календарних днів з дня отримання такого листа-повідомлення, та, в разі наявності коштів на рахунку, в цей же строк надати Банку платіжну інструкцію на перерахування залишку коштів.
3.2.26. У випадку неотримання Банком відповіді від Клієнта (окрім випадку відмови Банку від підтримання ділових відносин відповідно до статті 15 Закону про ПВК/ФТ, що не потребує відповіді Клієнта) протягом 40 (сорока) календарних днів з дня відправлення (вручення) листа Клієнту, вважається, що Клієнт згодний із припиненням ділових відносин/надання банківської послуги та закриттям рахунку(ів) Клієнта, який(і) відкриті в рамках надання банківської послуги. Наявні залишки коштів перераховуються на рахунок для обліку коштів за недіючими рахунками.
3.2.27. Банк має право без попереднього погодження з Клієнтом закрити рахунок(ки) Клієнта та/або припинити надавати відповідні банківські послуги, у зв'язку з відмовою від підтримання ділових відносин на підставі статті 15 Закону про ПВК/ФТ.
3.2.28. У разі, якщо Банк в односторонньому порядку ініціює закриття рахунку(ів) Клієнта, тоді Банк має право, за умови дотримання вимог чинного законодавства України, закрити рахунок(-ки) Клієнта наступного дня після прийняття такого рішення з одночасним перерахуванням залишку коштів Клієнта (у разі їх наявності) на рахунок для обліку коштів за недіючими рахунками. У такому разі Банк повідомляє Клієнта про факт прийнятого рішення щодо закриття рахунку(ів) Клієнта та/або припинення надання платіжних послуг шляхом надсилання листа поштою (рекомендований з повідомленням про вручення) на адресу Клієнта або вручення листа особисто (під розпис) Клієнту (уповноваженому представнику Клієнта) або через СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank» (у разі наявної технічної можливості) або за допомогою SMS-повідомлення або Viber розсилки на мобільний номер Клієнта.

3.3. Клієнт зобов'язаний:
3.3.1. Неухильно дотримуватись всіх положень Договору, тарифів та чинного законодавства України щодо принципів організації готівкових та безготівкових розрахунків, їхніх форм, стандартів документів і документообігу, що використовуються Банком під час виконання умов Договору.
3.3.2. Своєчасно здійснювати плату за отримані послуги відповідно до діючих на момент здійснення платіжних операцій тарифів, а також відшкодовувати суми курсових різниць, неустойки (пені, штрафів), комісій, процентів Банку, інших платежів, які стали наслідком або виникли в процесі обслуговування (зокрема, в зв'язку з використанням картки). Оплата процентів, комісій Банку, курсових різниць, неустойки (пені, штрафів) тощо здійснюється Клієнтом в момент надання відповідної послуги або в інший строк, якщо такий визначений тарифами/Договором.
3.3.3. Протягом строку дії Договору самостійно відслідковувати інформацію про зміни, знайомитись з інформацією Банку (у місцях обслуговування клієнтів, на сайті Банку або за телефоном клієнтської підтримки Банку) щодо змін умов Договору та тарифів. У випадку, якщо

Клієнт не скористався наданою йому Банком можливістю ознайомитись із можливими змінами в обслуговуванні у Банку та/або проігнорував умови цього пункту, Банк не несе відповідальності за наслідки таких дій/бездіяльності Клієнта.

3.3.4. 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, проведення посилених заходів належної перевірки Клієнта; встановлення/спростування факту належності Клієнта/представника Клієнта до політично значущих осіб, членів їх сім'ї або осіб, пов'язаних з ними; встановлення реальних фінансових можливостей Клієнта здійснювати фінансові операції на відповідні суми; аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу; аналізу фінансових операцій Клієнта (видаткових/прибуткових); з'ясування джерел походження коштів Клієнта та інші передбачені чинним законодавством України документи/інформацію, які необхідні Банку з метою виконання вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ або виконання Банком вимог FATCA/CRS.

3.3.5. На першу вимогу Банку відвідати Банк та/або надати достовірні документи та/або відомості, необхідні з метою:

- виконання Банком функцій агента валютного контролю (зокрема, документи, що підтверджують законність здійснення Клієнтом валютних операцій);
- здійснення Банком контролю за дотриманням Клієнтом режиму функціонування рахунку (в т.ч. рахунку з ЕПЗ), відкритого згідно цього Договору відповідно до законодавства України.

3.3.6. На вимогу Банку Клієнт зобов'язаний надавати до Банку документи/інформацію, що необхідні Банку для надання документів/інформації на запити до Національного банку або до будь-яких інших уповноважених державних органів, вчинені у межах їх повноважень, визначених законодавством.

3.3.7. У випадку внесення будь-яких змін до документів та/або інформації, які були надані Клієнтом/представником Клієнта до Банку, Клієнт зобов'язаний не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дня виникнення таких змін належним чином повідомити Банк шляхом надання до Банку відповідних підтвердних документів у разі:

- зміни прізвища, імені, паспортних даних, у т.ч. у разі досягнення Клієнтом 25-ти або 45-ти річного віку;
- закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними поданих раніше до Банку документів, а також у разі втрати чинності/обміну ідентифікаційного документа Клієнта (представника Клієнта);
- зміни місця проживання/місця перебування;
- набуття Клієнтом/представником Клієнта статусу РЕР;
- зміни податкового статусу (реєстраційного номера облікової картки платника податків – далі РНОКПП);
- зміни номера мобільного телефону, який раніше був вказаний як контактний (канал комунікації);
- видачі/скасування Клієнтом довіреностей.

У випадку неповідомлення Клієнтом про зміну місця проживання/місця перебування кореспонденція вважається направленою Банком та отриманою Клієнтом належним чином, якщо її було направлено за адресою Клієнта, зазначеною в Договорі або в останньому письмовому повідомленні Клієнта щодо зміни адреси (якщо інший спосіб повідомлення не передбачений Договором). У випадках, якщо Клієнт відмовиться від надання Банку мобільного номера/електронної адреси та/або відмовиться від отримання SMS-повідомлень та/або письмово не повідомить Банк про зміну електронної адреси та/або втрату мобільного номера, або SMS-повідомлення не будуть отримані Клієнтом з будь-яких інших причин, вважається що Банк належним чином проінформував Клієнта з дати направлення SMS-повідомлення.

3.3.8. У разі несвоєчасного повідомлення Банку про заміну представника Клієнта, Банк не несе відповідальності за навмисні (шахрайські) дії представника Клієнта, які спричинили нанесення збитків Клієнту.

3.3.9. Здійснити повернення всієї суми заборгованості перед Банком за несанкціонованим овердрафтом та/або за іншими банківськими послугами, що можуть бути надані в рамках Договору у наступних випадках:

- у разі розірвання Договору та закриття поточного рахунку/рахунку з ЕПЗ – в день розірвання такого Договору;
- у разі припинення трудових відносин з суб'єктом господарювання в рамках банківської послуги зарплатний проект – в день припинення трудових відносин, якщо інше не встановлено Договором.

У зв'язку з цим Клієнт доручає Банку спрямовувати всі надходження грошових коштів на поточний рахунок/рахунок з ЕПЗ в першу чергу на повернення такої заборгованості.

У випадку несвоєчасного погашення заборгованості за несанкціонованим овердрафтом та/або процентами за користування грошовими коштами заборгованість вважається такою, що прострочена, та до Клієнта застосовується неустойка (пеня, штраф), відповідно до Договору та тарифів Банку.

3.3.10. 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 (в т. ч. платіжних) операцій та/або дій з використанням ЕПЗ – логіни, паролі (постійні та одноразові), ПІН-коди, CVV1- та/або CVV2-коди, електронні платіжні засоби, пристрої, на яких встановлено гаманець тощо і компрометація яких може призвести до несанкціонованих Клієнтом платіжних операцій. До моменту повідомлення Банку про факт втрати ЕПЗ та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта.

3.3.11. Негайно повідомити Банк шляхом подання до відокремленого підрозділу Банку заяви в довільній формі в паперовому (шляхом особистого звернення) або в електронному вигляді (за допомогою засобів СДБО «Інтернет банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» або використовуючи чат-бот або телеграм канал, що розміщено на сайті Банку) про факт виконання з його рахунку неналежної або неакцептованої платіжної операції для отримання інформації щодо відшкодування за такою операцією.

3.3.12. Відшкодувати Банку в повному обсязі будь - які збитки і витрати, які було завдано внаслідок неправомірних або некомпетентних дій та/або порушень умов Договору.

3.3.13. Повідомити Банк про факт набуття/втрати статусу пов'язаної особи (Клієнт є зацікавленою у вчиненні правочину особою), фізичної особи-підприємця або особи, що провадить незалежну професійну діяльність негайно, але не пізніше протягом **5 (п'яти)** робочих днів з дня набуття такого статусу, в будь-якому разі до відкриття нового рахунку. Клієнт укладенням Договору підтверджує, що він ознайомлений із ст. 52 «Пов'язані з банком особи» Закону України «Про банки і банківську діяльність». У разі порушення зобов'язань, передбачених цим пунктом Договору, та настанні негативних наслідків для Банку, Клієнт зобов'язаний компенсувати Банку всі понесені у зв'язку з цим витрати (в тому числі, але не виключно, штрафи).

3.3.14. На вимогу Банку Клієнт - власник фінансових рахунків зобов'язаний надавати йому інформацію та документи про власний статус податкового резидентства, а також іншу інформацію і документи, необхідні для звітності за підзвітними рахунками на виконання вимог міжнародного договору, що містить положення про обмін інформацією для податкових цілей, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, або укладеного на його підставі міжвідомчого договору. Власники фінансових рахунків зобов'язані протягом 10 (десяти) робочих днів повідомити Банку про зміну відповідного статусу.

За наявності у Банку (як фінансового агента) обґрунтованої, документально підтвердженої підозри, що рахунок належить до підзвітних, Банк надсилає на адресу Клієнта запит з вимогою про надання пояснень та інформації, що стосуються підозри.

Ненадання власником рахунку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня отримання запиту Банку запитуваної інформації та/або документів або надання інформації та/або документів, що не спростовують обґрунтованої підозри Банку щодо підзвітності рахунку, є підставою для відмови в наданні банківських послуг, у тому числі для розірвання договірних відносин з ним. У разі розірвання договірних відносин з власником фінансового рахунку Банк

повертає залишок коштів власнику такого рахунку та не несе відповідальності за спричинені власнику фінансового рахунку збитки, пов'язані з розірванням договірних відносин.
3.3.15. Повідомляти Банк про зарахування на рахунок коштів, які йому не належать, і протягом строку, встановленого чинним законодавством України, надати Банку платіжну інструкцію на повернення коштів.
3.3.16. Протягом 3 (трьох) робочих днів від дати надходження повідомлення з Банку про здійснення помилкового переказу ініціювати переказ зазначеної суми коштів на користь відправника шляхом надання відповідної платіжної інструкції. У разі порушення вказаного строку Клієнт зобов'язаний повернути суму помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції, та сплатити Банку пеню в розмірі 0,1 % цієї суми за кожний день від дати завершення такої платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок, але не більше 10 % суми платіжної операції.
3.3.17. Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку заподіяну шкоду внаслідок незастосування посиленої автентифікації у випадках, якщо її застосування вимагається відповідно до законодавства або умов Договору.
3.3.18. До укладення Заяви-договору про приєднання за банківською послугою «Строковий депозит», «Депозит на вимогу», «Відкриття поточного рахунку», «Відкриття рахунку з ЕПЗ» щорічно, протягом всього строку дії таких Заяв-договорів про приєднання, не рідше ніж один раз на рік самостійно одержувати Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб *(додаток 6 до цієї Публічної пропозиції)* (далі – Довідка про ФГВФО) в електронній формі шляхом її завантаження з офіційного сайту Банку https://crystalbank.com.ua/ua/deposit_fund/ та ознайомлюватися з актуальною інформацією про систему гарантування вкладів фізичних осіб, зазначеною в цій Довідці про ФГВФО, або безпосередньо у приміщеннях відокремлених підрозділів Банку.
3.3.19. Клієнт зобов'язаний письмово повідомити Банк про наявність обтяження майнових прав на грошові кошти, що розміщені на банківському рахунку, протягом 5 (п'яти) днів після вчинення правочину, на підставі якого виникає обтяження майнових прав на грошові кошти, що знаходяться на банківському рахунку в Банку, якщо інший строк не передбачено таким правочином, з наданням відповідних документів. Платіжні операції, ініційовані обтяжувачем з метою звернення стягнення на предмет обтяження, яким є майнові права на грошові кошти на рахунку Клієнта в Банку, не потребують надання Клієнтом згоди на їх виконання, за умови повідомлення з наданням відповідних документів Клієнтом Банку про таке обтяження.
3.3.20. Клієнт також має інші обов'язки, передбачені цим Договором та/або законодавством України, а також обов'язки, що пов'язані з правами Банку, які визначені цим Договором та/або законодавством України.

3.4. Банк зобов'язаний:
3.4.1. В порядку та на умовах, передбачених цим Договором та за умови надання Клієнтом необхідного пакета документів надавати Клієнту послуги відповідно до Заяви-договору про приєднання.
3.4.2. В разі відкриття рахунків для власних потреб фізичною особою, яка має статус фізичної особи-підприємця або фізичної особи, що провадить незалежну професійну діяльність, подавати відомості про відкриття/закриття рахунків Клієнта до контролюючих органів в порядку та в строки, передбачені чинним законодавством України, на що Клієнт, уклавши цей Договір, цим надає свою згоду Банку.
3.4.3. В разі відкриття/закриття рахунків на ім'я фізичної особи, внесеної до Єдиного реєстру боржників, в день відкриття/закриття рахунків повідомити про це зазначений у Єдиному реєстрі боржників орган державної виконавчої служби або приватного виконавця.

Встановлювати підзвітність фінансового рахунка за результатами проведення процедури комплексної перевірки.
3.4.4. Вживати обґрунтованих та належних у відповідних умовах (обставинах) заходів для перевірки статусу податкового резидентства власників фінансових рахунків.
3.4.5. Проводити комплексне банківське обслуговування Клієнта згідно з обраною ним банківською послугою та здійснювати за дорученням Клієнта платіжні операції відповідно до

вимог чинного законодавства України, правил платіжних систем, умов Договору та тарифів.

3.4.6. Перед укладенням Договору надати Клієнту на безоплатній основі інформацію про умови, що стосуються надання банківської послуги відповідно до Договору *(додаток 4 до цієї Публічної пропозиції)* згідно вимог Закону про платіжні послуги та Закону про фінансові послуги.

Банк надає інформацію та умови Договору шляхом ознайомлення Клієнта з Договором в паперовому/електронному вигляді шляхом надання йому доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщено Договір.

Банк під час надання інформації Клієнту до укладення Договору дотримується вимог законодавства України, включаючи законодавство у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.4.7. Перед ініціюванням платіжної операції надати Клієнту на його запит наявну інформацію про:

1) максимальний час виконання платіжної операції;
2) комісійні винагороди та інші збори, які Клієнт має сплатити у процесі виконання платіжної операції, та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції;
3) орієнтовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується для виконання платіжної операції;
4) іншу необхідну інформацію на розсуд Банку.

3.4.8. Отримати згоду Клієнта на виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених Законом про платіжні послуги.

Підписання Клієнтом платіжної інструкції свідчить про надання ним згоди Банку на виконання платіжної операції.

У разі виконання Банком платіжних операцій, пов’язаних між собою спільними ознаками, у визначений період часу, згода Клієнта надається перед виконанням першої платіжної операції. Перед отриманням згоди платника на виконання кожної платіжної операції Банк зобов’язаний здійснити посилену автентифікацію користувача.

3.4.9. Після ініціювання платіжної інструкції надати ініціатору другий примірник платіжної інструкції, що підтверджує прийняття до виконання платіжної інструкції та містить інформацію про дату і номер платіжної інструкції, найменування/прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), код Клієнта та номер його рахунку, найменування Банку, суму платіжної операції, призначення платежу, унікальний ідентифікатор отримувача або найменування/прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), код отримувача та номер його рахунку, найменування надавача платіжних послуг отримувача, дату отримання платіжної інструкції. Інформація про час прийняття до виконання платіжної інструкції Банком відображається у виписці по рахунку ініціатора платежу (Клієнта) та надається Банком Клієнту на його вимогу. У разі відмови Банком у прийнятті платіжної інструкції до виконання (поданої до Банку в паперовому вигляді) надати таку інформацію Клієнту шляхом здійснення напису на зворотному боці платіжної інструкції про причину повернення документа без виконання та зазначення дати його повернення або надати інформацію, пов’язану з невиконанням платіжної інструкції, оформленої в електронній формі, засобами дистанційної комунікації.

3.4.10. Після кожного зарахування коштів на рахунок Клієнта надавати Клієнту інформацію щодо найменування/прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) платника, суми зарахованих коштів, іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами Банку за умови, що така інформація надана надавачем платіжних послуг платника, шляхом надання Банком Клієнту виписки за його рахунком на вимогу Клієнта або шляхом самостійного формування Клієнтом виписки за його рахунком в системі дистанційного обслуговування СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank».

3.4.11. Надавати Клієнту інформацію про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком (відомості, які дають змогу ідентифікувати виконану платіжну операцію, суму платіжної операції у валюті рахунку Клієнта та у валюті платіжної операції, суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Клієнта за виконання платіжної операції, курс

перерахунку іноземної валюти, дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування) один раз протягом календарного місяця на безоплатній основі шляхом формування виписки за такий місяць. Клієнти, що є користувачами СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», формують виписки самостійно засобами цієї системи.

3.4.12. Ознайомити Клієнта з інформацією про систему гарантування вкладів фізичних осіб, в порядку, визначеному в розділі 15 цієї Публічної пропозиції.

3.4.13. Припинити обслуговування довіреної особи за довіреністю, у випадку смерті Клієнта – довірителя, про що стало відомо Банку.

3.4.14. Забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок Клієнта протягом операційного дня, в який відбулось надходження коштів на рахунок Банку або в інший строк, визначений Договором. Банк має право призупинити зарахування коштів до **3 (трьох)** операційних днів 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.

3.4.15. Виконувати платіжну інструкцію стягувача в повній сумі невідкладно, якщо на момент прийняття платіжної інструкції стягувача на рахунку Клієнта наявні кошти, достатні для виконання цієї платіжної інструкції. У разі відсутності або недостатності коштів для виконання такої платіжної інструкції, Банк виконує платіжну інструкцію стягувача на початку операційного часу наступного операційного дня з урахуванням залишку коштів на рахунку Клієнта на момент виконання платіжної інструкції стягувача. З метою накопичення коштів для виконання платіжної інструкції стягувача Банк відмовляє у прийнятті до виконання платіжних інструкцій, наданих Клієнтом/отримувачем.

Якщо на рахунку Клієнта немає коштів і до початку операційного часу наступного операційного дня кошти на його рахунок не надходили, Банк на початку операційного часу наступного операційного дня повертає платіжну інструкцію стягувача без виконання із зазначенням причини повернення. У разі недостатності коштів на рахунку Клієнта Банк виконує платіжні інструкції на примусове стягнення частково в межах залишку коштів.

3.4.16. Приймати до виконання документи, належно акцептовані у відповідності до вимог СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank». Електронні документи, що належно не акцептовані в СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільному застосунку «CrystalBank» не мають юридичної сили, Банком не розглядаються і не виконуються.

Відповідальність за достовірність інформації, що міститься в реквізитах електронної платіжної інструкції, несе Клієнт, який її акцептував та надіслав до виконання Банком. При цьому Сторони визнають, що підробка постійного пароля та/або одноразового пароля Клієнта неможлива без розповсюдження Клієнтом такої інформації третім особам.

3.4.17. Здійснювати приймання готівки від Клієнта та видачу готівки Клієнту відповідно до чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку.

3.4.18. Надавати консультації Клієнту щодо користування платіжними послугами Банку, з питань дотримання банківського законодавства щодо порядку здійснення розрахунків, тарифів тощо.

3.4.19. Розглядати заяви Клієнта і повідомляти у письмовій формі про результати розгляду.

3.4.20. Розглядати претензії, отримані від Клієнта у письмовому вигляді відповідно до законодавства України і внутрішніх процедур Банку.

3.4.21. Забезпечувати консультацію та прийом запитів, у разі виникнення питань щодо банківського обслуговування, за телефонами контакт-центру Банку через функцію Замовити «Замовити дзвінок» та/або чат-бот на сайті Банку.

3.4.22. Видати Клієнту картку протягом 10 (десяти) робочих днів з дня надання останнім до Банку Заяви-договору про приєднання до відповідної банківської послуги та надання всіх необхідних документів і сплати відповідних комісій згідно з тарифами.

3.4.23. Забезпечувати здійснення розрахунків за платіжними операціями з використанням картки в межах платіжного ліміту впродовж строку дії картки з урахуванням обмежень, що

встановлюються безпосередньо Клієнтом, Банком та/або МПС/НПС.
3.4.24. Інформувати держателя про випадки підвищеного ризику збитків для держателя і пов'язані із цим обов'язки Сторін, що включають будь-які обґрунтовані обмеження щодо способів та місць використання картки.
3.4.25. Заблокувати ЕПЗ у випадку звернення Клієнта з приводу втрати (викрадення) ЕПЗ, або коли Клієнт вважає, що його ПІН-код розголошений чи став відомим третім особам та розблокувати ЕПЗ у разі отримання відповідної письмової заяви від Клієнта.
3.4.26. Поставити картку у стоп-список після отримання від Клієнта відповідного повідомлення та здійснити всі відповідні заходи для мінімізації можливих збитків Клієнта. Постановка картки в стоп-список здійснюється негайно після отримання повідомлення Клієнта відповідно до умов Договору.
3.4.27. Повідомити користувача про те, що він має право закрити рахунок з ЕПЗ та про комісійну винагороду, яка може стягуватися емітентом за обслуговування цього рахунку з ЕПЗ, якщо в користувача немає більше діючих ЕПЗ, емітованих до цього рахунку.
3.4.28. У випадку отримання заяви про закриття рахунку з ЕПЗ (до якого випущено хоча б одну картку/якщо немає більше діючих ЕПЗ, емітованих до цього рахунку) та припинення дії картки, виплатити залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ, готівкою або перерахувати його на інший рахунок Клієнта згідно з його письмовою заявою через 45 (сорок п'ять) календарних днів з дня подання Клієнтом заяви про закриття рахунку та після повернення картки до Банку. У випадку відмови Клієнта або неможливості повернути картку до Банку, закриття рахунку з ЕПЗ та повернення залишку коштів з рахунку з ЕПЗ здійснюється у відповідності до внутрішніх процедур Банку.
3.4.29. Виконувати функції агента валютного нагляду у відповідності до вимог чинного законодавства України.
3.4.30. Забезпечувати збереження інформації про Клієнта, що становить банківську таємницю, за винятком випадків, визначених Договором та коли розкриття такої інформації вимагається нормами законодавства.
3.4.31. Банк зобов'язаний відмовити Клієнту у встановленні/підтриманні ділових відносин/ проведенні фінансових операцій у випадках, встановлених Законом про ПВК/ФТ, в тому числі, розірвати цей Договір без попереднього інформування Клієнта, повідомивши Клієнта про факт його розірвання із зазначенням дати його розірвання та підстав розірвання шляхом направлення відповідного повідомлення Клієнту.
3.4.32. Банк зобов'язаний відмовити Клієнту у проведенні платіжних операцій Клієнта у разі, якщо до Клієнта застосовані відповідні обмежувальні заходи (санкції) згідно із законодавством України.
3.4.33. Банк зобов'язаний 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.
3.4.34. Банк зобов'язаний обмежити права Клієнта щодо розпорядження активами, у випадках, встановлених законодавством України, а також у разі зупинення фінансових операцій/замороження активів, передбачених Законом про протидію легалізації.

3.5. Відповідальність Сторін

3.5.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами платіжних систем і цим Договором.
3.5.2. **Клієнт несе відповідальність за:**

- правильність заповнення реквізитів платіжної інструкції;
- за відповідність інформації, зазначеної в платіжній інструкції, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності такої інформації, в тому числі під час проведення платіжних операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності, Клієнт відшкодовує Банку завдані внаслідок цього збитки (шкоду) та/або можливі штрафи (в разі їх застосування до Банку);

- збитки, що були заподіяні Банку у випадку надання Клієнтом невідповідної/ недостовірної інформації та має відшкодувати Банку заподіяну шкоду в розмірі прямих дійсних збитків;
- використання коштів зі своїх рахунків, в тому числі використаних за допомогою ЕПЗ;
- всі платіжні операції з ЕПЗ, що супроводжуються автентифікацією (до моменту та по закінченні блокування ЕПЗ) протягом всього строку користування ними, за винятком, якщо доведено, що дії або бездіяльність Клієнта призвели до втрати ЕПЗ, розголошення ПІН-коду або іншої інформації, яка дозволяє ініціювати платіжну операцію;
- недотримання Клієнтом вимог щодо захисту інформації і здійснення неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням), з подальшим відшкодуванням шкоди, заподіяної Банку. У разі недотримання Клієнтом зазначених вимог Банк звільняється від відповідальності перед Клієнтом за виконання платіжних операцій;
- за несвоєчасну оплату платіжних послуг, передбачених цим Договором. Клієнт сплачує Банку пеню у розмірі 0,1 % від суми заборгованості за кожний день прострочення виконання зобов'язань;
- невиконання умов цього Договору.

3.5.3. **Банк несе відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України за**:
- актуальність та достовірність інформації, розміщеної на сайті;
- виконання умов Договору, Заяв-договорів про приєднання та тарифів;
- збереження коштів, розміщених Клієнтом на рахунках;
- виконання помилкової, неакцептованої 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;
- незаконне розголошення/використання інформації, що складає банківську таємницю;
- недотримання встановлених вимог щодо обробки персональних даних Клієнтів під час надання платіжних послуг;
- порушення прав та інтересів споживачів;
- не здійснення призупинення (блокування) ЕПЗ у випадках, коли блокування ЕПЗ є обов'язковим згідно з умовами Договору;
- дії або бездіяльність своїх працівників, у тому числі за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій та/або за заподіяну шкоду.

3.5.3.1. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за платіжними операціями, виконаними з порушенням установлених цим Договором строків, у разі:
- порушення з вини Банку строку виконання платіжної операції;
- порушення з вини Банку строку зарахування коштів за платіжною операцією на рахунок Клієнта, виплати їх у готівковій формі та/або забезпечення доступності коштів;
- порушення Банком строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу.

3.5.3.2. Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених цим Договором, зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,1 % суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 % суми платіжної операції.

3.5.3.3. Банк в разі порушення строків надання (або в разі ненадання) надавачу платіжних послуг платника платіжної інструкції під час ініціювання дебетового переказу зобов'язаний сплатити Клієнту штраф у розмірі 1 % зазначеної в платіжній інструкції суми, а також негайно повторно направити платіжну інструкцію надавачу платіжних послуг платника.

3.5.3.4. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за помилкові платіжні операції, у тому числі за виконання:
- помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача;
- помилкової платіжної операції з рахунку неналежного платника;

– платіжної операції з рахунку платника без законних підстав або внаслідок інших помилок надавача платіжних послуг.

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 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).

3.5.3.5. Банк несе перед Клієнтом відповідальність за неакцептованими платіжними операціями. 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 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).

3.5.3.6. Якщо всупереч наданого Клієнтом належного розпорядження про відкликання платіжної інструкції суму платіжної операції списано з рахунку Клієнта та переказано отримувачу, Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок Клієнта та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку за кожний день від дня списання з рахунку Клієнта коштів за платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок Клієнта.

3.5.3.7. Банк після виявлення помилки одночасно зобов'язаний негайно повідомити неналежного отримувача про виконання помилкової платіжної операції і про необхідність ініціювання ним платіжної операції Банку на еквівалентну суму коштів протягом 3 (трьох) робочих днів з дня надходження такого повідомлення.

Банк під час надходження коштів від неналежного отримувача залишає їх у своєму розпорядженні, за умови виконання своїх зобов'язань з відшкодування, передбачених підпунктами 3.5.3.4. - 3.5.3.6 цієї Публічної пропозиції. У разі порушення неналежним отримувачем триденного строку Банк має право вимагати від неналежного отримувача сплати пені в розмірі 0,1 % суми простроченого платежу за кожний день від дати завершення помилкової платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок Клієнта, але не більше 10 % суми платіжної операції.

У разі ненадходження коштів від неналежного отримувача Банк має право на їх відшкодування у судовому порядку.

3.5.3.8. У разі, якщо неналежним отримувачем є Клієнт Банку, Банк зобов'язаний заблокувати кошти в сумі неналежної платіжної операції на рахунку Клієнта на строк до 30 (тридцяти) календарних днів для встановлення правомірності платіжної операції у разі опротестування неналежної платіжної операції платником та/або на вимогу надавача платіжних послуг платника.

3.5.3.9. Банк, як емітент платіжного засобу, на час встановлення ініціатора та правомірності платіжної операції, але не більше ніж упродовж 60 (шістдесяти) календарних днів має право не повертати на рахунок неналежного платника суму попередньо списаної неналежної платіжної операції.

3.5.3.10.З моменту повідомлення Клієнтом Банку про факт втрати ЕПЗ та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

3.5.4. **Банк не несе відповідальності:**

- за достовірність змісту платіжних інструкцій, оформлених Клієнтом;
- в разі затримки в розрахунках, за помилки під час здійснення переказів, що виникли внаслідок неповних або нечітких платіжних інструкцій Клієнта та/або банків-кореспондентів з вини Клієнта та/або третіх осіб або з інших причин, незалежних від Банку;
- за конфліктні ситуації, що можуть виникнути у зв'язку з відмовою Клієнту в прийомі картки для оплати товарів (робіт, послуг) у торговців/ПТКС;
- у випадку, якщо порушення Банком Договору стало наслідком технічних збоїв у роботі апаратних і програмних засобів, які забезпечують проведення платіжних операцій з картками (відключення/ушкодження електроживлення і мереж зв'язку, збої програмного забезпечення процесингового центру, технічні збої у роботі каналів зв'язку МПС/НПС й інші ситуації), які сталися не з вини Банку;
- за порушення зобов'язань внаслідок настання випадків, що знаходяться поза його контролем та пов'язані зі збоями в роботі зовнішніх систем оплати, розрахунків, обробки і передачі даних та/або за виникнення інших конфліктних ситуацій поза сферою його контролю (зокрема технічних несправностей засобів телефонного зв'язку держателя картки, операторів мобільного зв'язку тощо);
- за невиконання або неналежне виконання будь-якого з положень Договору у разі зміни чинного законодавства України (прийняття нових законів або інших нормативно-правових актів), в тому числі нормативно-правових актів НБУ, які змінюють чи припиняють відносини, що регулюються Договором;
- за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у тому випадку, якщо органами державної виконавчої служби/приватними виконавцями/контролюючим органом буде проведено примусове списання (стягнення) коштів з рахунку Клієнта або буде накладений арешт на грошові кошти Клієнта, що знаходяться на рахунку в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

3.5.5. Проведення за рахунком операцій, пов'язаних зі здійсненням підприємницької та інвестиційної діяльності Клієнта, забороняється. Інші обмеження прав Клієнта щодо розпорядження коштами, що знаходяться на рахунку, допускаються лише у випадках, встановлених чинним законодавством України. При цьому Сторони погоджуються з тим, що не вважається обмеженням прав Клієнта щодо розпорядження коштами на рахунку, відмова Банку від вчинення для Клієнта окремих операцій за цим рахунком, якщо така відмова обумовлена вимогами чинного законодавства України та/або положеннями цього Договору.

3.5.6. **Сторони не несуть відповідальність** 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 засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

3.5.7. 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 сайті Банку та/або на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку та/або надіслані каналом комунікації.

3.5.8. Сторони не несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Договором у випадках, якщо таке невиконання або неналежне виконання викликано дією обставин непереборної сили – стихійне лихо, екстремальні погодні умови, пожежі, війни, страйки, воєнні дії, масові безладдя тощо (далі – форс-мажор), але не обмежуються ними. Період звільнення від відповідальності починається з моменту оповіщення Стороною Договору, що не виконала зобов'язання, і закінчується моментом припинення дії форс – мажору (ліквідації

їх наслідків).
3.5.9. Форс-мажор автоматично продовжує термін виконання зобов'язань на весь період його дії і ліквідації наслідків. Про настання форс-мажору Сторони Договору повинні інформувати письмово одна одну невідкладно з наступним наданням документа, визначеного в п.3.5.10. цього Договору.
3.5.10. Факти існування та тривалості форс-мажору підтверджуються документами компетентних органів, що уповноважені посвідчувати факт наявності обставин непереборної сили відповідно до чинного законодавства України, в т.ч. Торгово – промисловою палатою України.

4. КАСОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ТА ІНШИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Порядок здійснення касових операцій Банку

4.1.1. Проведення касових операцій під час здійснення платіжних та інших фінансових послуг здійснюється Банком в операційних касах відокремлених підрозділів Банку протягом операційного часу та в післяопераційний час відповідно до режиму роботи відокремлених підрозділів Банку в порядку, встановленому вимогами Інструкції № 103 та внутрішніми документами Банку.
4.1.2. Під час обслуговування Клієнтів-фізичних осіб Банк здійснює наступні касові операції:

1) приймання через каси Банку грошових коштів в готівковому вигляді в національній та іноземній валютах від Клієнтів для зарахування на їх власні рахунки та рахунки юридичних та інших фізичних осіб, або на відповідний рахунок Банку;
2) видачу грошових коштів в готівковому вигляді в національній та іноземній валютах Клієнтам з їх рахунків через каси Банку;
3) приймання від фізичних осіб грошових коштів в готівковому вигляді в національній та іноземній валютах для переказу і виплати отримувачу суми переказу в готівковій формі через операційні каси Банку.

Касові операції, зазначені вище, Банк оформляє касовими документами, що визначені Інструкцією № 103.
4.1.3. Банк не здійснює касові операції з банкнотами (банківськими білетами) та монетами центрального банку російської федерації із зображенням мап, символів, 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.

Банк не здійснює касові операції з приймання готівки іноземної валюти держави-окупанта для зарахування на вкладні (депозитні) рахунки фізичних осіб на період дії Закону України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України».
4.1.4. Банк протягом операційного часу та у післяопераційний час здійснює:

1) обмін фізичним особам не придатних до обігу та вилучених з обігу банкнот (монет) національної валюти на придатні без будь-яких обмежень за сумою та безкоштовно, монет на банкноти, банкнот на монети, банкнот (монет) одних номіналів на банкноти (монети) інших номіналів;
2) обмін фізичним особам банкнот і монет, що вилучаються Національним банком з обігу, на придатні до обігу платіжні банкноти і монети національної валюти безкоштовно та без будь-яких обмежень за сумою та в терміни, встановлені відповідно до рішень Національного банку про вилучення з обігу готівки;
3) обмін банкнот, прийнятих від правоохоронних органів, що оброблені спеціальними хімічними реактивами під час проведення слідчо-оперативних заходів;
4) обмін банкнот на монети, монет на банкноти, банкнот (монет) одних номіналів на банкноти (монети) інших номіналів на вимогу фізичних осіб.

4.1.5. Банк не здійснює касове обслуговування Клієнтів з використанням кваліфікованого електронного підпису, цифрового власноручного підпису, удосконаленого електронного підпису з кваліфікованим сертифікатом, а також іншого електронного підпису.
4.1.6. Банк зобов'язаний прийняти до виконання:
1) касовий документ, що надійшов протягом операційного часу, у той самий операційний день;
2) касовий документ, що надійшов після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.
4.1.7. Банк протягом операційного часу на касових документах проставляє поточну дату здійснення касової операції, а в післяопераційний час − поточну дату і час приймання документів або «післяопераційний час».

Банк відображає виконані протягом операційного часу касові операції в бухгалтерському обліку в цей самий операційний день, а в післяопераційний час − не пізніше наступного операційного дня.

4.2. Здійснення прибуткових касових операцій за рахунками фізичних осіб

4.2.1. Приймання готівки національної/іноземної валюти від Клієнтів - фізичних осіб для зарахування на рахунки здійснюється через операційні каси відокремлених підрозділів Банку за платіжною інструкцією на переказ готівки, правила заповнення реквізитів якої затверджені внутрішніми документами Банку відповідно до вимог Інструкції № 103.
4.2.2. Банк приймає від Клієнта готівку в операційній касі відокремленого підрозділу Банку шляхом:
1) суцільного поаркушного перерахування – банкноти;
2) за кружками – монети.
4.2.3. Банк не здійснює готівкові касові операції з іноземною валютою у вигляді монет.
4.2.4. Банк купує у фізичної особи після здійснення переказу, який приймається в готівковій формі, залишок суми в іноземній валюті, якщо вона менша, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти, що перебуває в обігу, за гривні за курсом, установленим на час здійснення касової операції. У разі відсутності в Банку іноземної валюти у вигляді монет Банк здійснює видачу готівки в гривнях шляхом купівлі іноземної валюти у вигляді монет за курсом, установленим на час здійснення касової операції.

Банк має право приймати перекази без викупу залишку суми, меншої, ніж номінальна вартість за кожним переказом окремо, в разі одночасного виконання Клієнтом кількох переказів, які приймаються в готівковій формі (за окремими касовими документами), кожен з яких має залишок суми в іноземній валюті, меншої, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти, що перебуває в обігу, водночас загальна сума переказів не має такого залишку.
4.2.5. Банк зобов'язаний надати Клієнту після завершення приймання готівки квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій формі відповідно до законодавства України, умов цього Договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів. Квитанція або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, повинна (повинен) містити:
1) найменування Банку, який здійснив касову операцію;
2) дату здійснення касової операції (час виконання операції або напис «післяопераційний час» – у разі здійснення касової операції в післяопераційний час);
3) підпис працівника Банку, який прийняв готівку.

Квитанція або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, може містити електронну печатку.

4.3. Здійснення видаткових касових операцій за рахунками фізичних осіб

4.3.1. Банк видає готівку національної валюти за платіжною інструкцією на видачу готівки, правила заповнення реквізитів якої затверджені внутрішніми документами Банку відповідно до вимог Інструкції № 103:
– видача готівки фізичним особам з їх рахунків;

- за операціями з рахунками умовного зберігання (ескроу);
- за операціями з видачі кредиту;
- за операціями з відшкодування сумнівних банкнот, які за результатами дослідження Національного банку визнані справжніми.

4.3.2. Банк у випадках, визначених нормативно-правовими актами Національного банку з питань валютного регулювання, здійснює видачу готівки іноземної валюти фізичним особам за платіжною інструкцією на видачу готівки з їх рахунків, за операціями з рахунками умовного зберігання (ескроу), за операціями з відшкодування банкнот іноземної валюти, прийнятих на інкасо.

4.3.3. Банк 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 зобов'язаний вилучити їх з оформленням довідки про вилучення (прийняття) банкнот (монет) для дослідження, форма якої затверджена внутрішніми документами Банку відповідно до вимог Інструкції № 103.

4.3.4. Банк не видає Клієнтам, а також не повертає та/чи тимчасово не передає виявлену (-і) в них сумнівну національну валюту, навмисно пошкоджені банкноти, пошкоджену національну валюту, банкноти (монети) з дефектами виробника, а також сумнівну іноземну валюту.

4.4. Особливості здійснення валютно-обмінних операцій з готівковою іноземною валютою

4.4.1. До валютно-обмінних операцій з готівковою іноземною валютою відносяться операції:

- купівля у фізичних осіб-резидентів і нерезидентів готівкової іноземної валюти за готівкові гривні;
- продаж фізичним особам-резидентам і нерезидентам готівкової іноземної валюти за готівкові гривні;
- обмін готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави. Банк здійснює валютно-обмінні операції за курсами купівлі та продажу іноземних валют, встановленими Банком відповідно до чинного законодавства України згідно із відповідним розпорядженням по Банку, що діють на момент проведення операції.

4.4.2. Банк здійснює валютно-обмінні операції з Клієнтами - фізичними особами з оформленням квитанції про здійснення валютно-обмінної операції з дотриманням вимог валютного законодавства України.

4.4.3. Банк здійснює валютно-обмінні операції лише з тією валютою, яка є в переліку валют, з якими здійснюються валютно-обмінні операції в операційній касі Банку за умови наявності відповідної іноземної валюти в касі Банку.

4.4.4. Продаж готівкової іноземної валюти, обмін готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави здійснюється в установу Банку за умови наявності відповідної іноземної валюти в операційній касі Банку.

4.4.5. Банк надає фізичній особі перший примірник квитанції про здійснення валютно-обмінної операції, оформленої у вигляді паперового документа. Банк має право за письмовою згодою Клієнта не оформлювати перший примірник квитанції про здійснення валютно-обмінної операції. При цьому Клієнт на другому примірнику квитанції проставляє свій підпис (підпис Клієнта у відведеному місці) про згоду на проведення валютно-обмінної операції) без оформлення першого примірника квитанції про здійснення валютно-обмінної операції.

При цьому Клієнт усвідомлює та погоджується, що у разі надання згоди про здійснення валютно-обмінної операції без оформлення першого примірника квитанції – Клієнт не зможе виконати відміну операції(сторно).

4.4.6. Банк обов'язково здійснює операцію сторно (повернення Клієнту відповідної суми коштів у національній або іноземній валюті) протягом 15 хвилин після проведення валютно-обмінної операції в разі звернення Клієнта з відмовою від здійсненої валютно-обмінної операції за умови наявності першого примірника квитанції про здійснення валютно-обмінної операції.

4.4.7. Якщо за операцією з обміну готівкової іноземної валюти для видачі клієнту залишається сума в іноземній валюті менша від номінальної вартості мінімальної банкноти відповідної іноземної валюти, що перебуває в обігу, то Банк здійснює купівлю у Клієнта/продає Клієнту залишок іноземної валюти, який менший, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти цієї іноземної валюти, що перебуває в обігу, за гривні за курсом, установленим Банком на час здійснення операції.

5. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ПОТОЧНИМИ РАХУНКАМИ

5.1. Порядок відкриття поточних рахунків

5.1.1. Відкриття та обслуговування (безготівкове та/або касове) поточного рахунку та здійснення усіх видів платіжних операцій здійснюється Банком у національній та/або іноземній валюті відповідно до вимог чинного законодавства України та цього Договору.

5.1.2. Банк відкриває Клієнту поточний рахунок у разі звернення до Банку (до відділень Банку, перелік яких розміщений на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/) шляхом укладення з Клієнтом Заяви-договору про приєднання *(додаток 1 до цієї Публічної пропозиції)*:

- за умови надання Клієнтом всіх документів, необхідних для проведення всіх заходів належної перевірки Клієнта/ідентифікації та верифікації представника Клієнта відповідно до вимог чинного законодавства України;
- надання Банку в належній формі оформленої Заяви-договору про приєднання із зазначенням виду (шляхом обрання тарифного пакета) і валюти поточного рахунку;
- зазначення інформації про наявність або відсутність статусу фізичної особи-підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність.

У разі укладення в паперовому вигляді один примірник Заяви-договору про приєднання залишається в Банку, другий примірник Заяви-договору про приєднання передається Клієнтові/довіреній особі Клієнта.

5.1.3. Банк відкриває Клієнту поточний рахунок дистанційно без відвідування Банку, який вже має відкритий поточний рахунок з використанням цифрової картки в мобільному застосунку «CrystalBank», ідентифікаційні документи Клієнта в такому випадку отримуються Банком шляхом шерингу через «Дія», Заява-договір про приєднання (*додаток 1а до цієї Публічної пропозиції*) укладається з Клієнтом в електронному вигляді в порядку, визначеному в розділі 11 цього Договору. Клієнт може отримати свій примірник Заяви-договору про приєднання на вказану ним адресу електронної пошти.

Умови і правила надання послуг з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» зазначені *у додатку 20* до *цієї Публічної пропозиції,* який є невід'ємною частиною цього Договору.

5.1.4. Повторна ідентифікація та верифікація Клієнта/представника Клієнта не є обов'язковою під час відкриття рахунку, якщо ця особа раніше була ідентифікована та верифікована згідно з вимогами законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ та, за умови відсутності у Банку підозр та/або підстав вважати, що наявні документи, дані та/або інформація про Клієнта/представника Клієнта є нечинними (недійсними) та/або неактуальними.

5.1.5. Відкриття кожного наступного поточного рахунку(ів) здійснюється на підставі оформлення окремої Заяви-договору про приєднання на відповідну дату відкриття рахунку(ів) – у випадку, якщо дата відкриття рахунків відрізняється.

5.1.6. Днем відкриття поточного рахунку Клієнта вважається дата, визначена умовами відповідної Заяви-договору про приєднання.

5.1.7. Видаткові платіжні операції, які не пов'язані з здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності, за рахунками фізичних осіб, що мають статус підприємця або особи, яка здійснює незалежну професійну діяльність, здійснюються Банком після відправлення повідомлення контролюючому органу про взяття рахунку на облік у контролюючих органах без очікування отримання Банком повідомлення (квитанції) контролюючого органу про підтвердження факту прийняття повідомлення до оброблення, оскільки такі рахунки не використовуються у здійсненні підприємницької діяльності та не

належать до таких, що визначені пунктом 69.1 статті 69 глави 6 розділу II Податкового кодексу України.

5.1.8. Поточний рахунок за цим Договором може бути відкритий на ім'я малолітньої особи її законним представником у порядку та на умовах, визначених законодавством України та цим Договором. Присутність малолітньої особи в такому разі не вимагається. Банк здійснює верифікацію законного представника малолітньої особи в порядку, визначеному для фізичної особи. При цьому, у зв'язку з особливостями законодавства з питань розпорядження коштами та майном малолітніх осіб, до набуття малолітньою особою необхідного обсягу цивільної дієздатності, законний представник вважається Клієнтом в розумінні цього Договору.

Банк здійснює верифікацію малолітньої особи на підставі поданого її законним представником (одним із батьків, усиновлювачем або опікуном) свідоцтва про народження малолітньої особи або паспорта для виїзду за кордон, або іншого документа, що посвідчує малолітню особу - нерезидента. Якщо малолітня особа є резидентом України, то Банк отримує додатково довідку про присвоєння РНОКПП такій малолітній особі. Банк може не вимагати довідки про присвоєння РНОКПП малолітній особі у випадку емісії малолітній особі додаткового ЕПЗ до поточного рахунку законного представника.

5.1.9. Під час відкриття поточного рахунку на ім'я малолітньої особи, в інтересах, на користь та від імені такої особи діє його законний представник, обслуговування поточного рахунку, відкритого на ім'я малолітньої особи до досягнення нею повноліття здійснюється з урахуванням вимог законодавства щодо здійснення правочинів малолітніми та неповнолітніми особами.

5.1.10. Незважаючи на інші умови цього Договору, законний представник малолітньої особи, відкриваючи на ім'я малолітньої особи поточний рахунок погоджується та підтверджує розуміння того, що будь-які фінансові зобов'язання, що виникають та/або можуть виникнути у зв'язку з відкриттям та використанням поточного рахунку та виконанням цього Договору, у тому числі, але не виключно, зобов'язання зі сплати комісій та винагород Банку, покладаються на законного представника малолітньої особи до набуття нею необхідного обсягу цивільної дієздатності.

5.1.11. У разі досягнення малолітньою особою, на ім'я якої відкрито поточний рахунок її законним представником, 14 років, повноваження законного представника щодо розпорядження поточним рахунком, відкритим на ім'я малолітньої особи, припиняються, а видаткові платіжні операції здійснюються після проведення ідентифікації/верифікації особи, на ім'я якої відкрито поточний рахунок.

Неповнолітня особа має право самостійно розпоряджатися внесеними нею коштами на рахунок, відкритий нею на своє ім'я, а також заробітною платою (заробітком), стипендією або іншими доходами, що надходять на її рахунок.

Якщо кошти внесені на поточний рахунок неповнолітньої особи будь-якою іншою особою, то неповнолітня особа може розпоряджатися цими коштами тільки за згодою органу опіки та піклування і батьків (усиновлювачів) або піклувальників.

5.1.12. Під час відкриття поточного рахунку неповнолітньою особою Банк здійснює верифікацію неповнолітньої особи в порядку, визначеному для фізичної особи.

5.1.13. Клієнт має право змінити тарифний пакет в рамках обраної банківської послуги шляхом укладення з Банком Заяви-договору про внесення змін *(додаток 2 до Заяви-договору про приєднання)*.

5.1.14. У разі зміні Клієнтом пакета банківських послуг на інший пакет банківських послуг, винагорода за користування новим пакетом банківських послуг буде нараховуватися з початку нового розрахункового періоду.

5.2. Обслуговування поточних рахунків

5.2.1. Банк здійснює платіжні операції за поточним рахунком Клієнта відповідно до порядку та умов, передбачених цим Договором з використанням платіжних інструкцій, що передбачені для цього чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Банку з урахуванням вимог та обмежень для певних форм платіжних інструкцій.

5.2.2. Цей Договір визначає форму та порядок надання та відкликання Клієнтом платіжних інструкцій в національній та іноземній валютах.

Платіжна інструкція подається Клієнтом (довіреною особою) або формується Банком (за дорученням Клієнта) у довільній письмовій (паперовій або електронній) формі з зазначенням (заповненням) у платіжній інструкції всіх обов'язкових реквізитів платіжної інструкції, що передбачені Інструкцією № 163 та Положенням № 216.

У разі відкликання платіжних інструкцій Клієнт використовує типову форму розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції *(додаток 14 до цієї Публічної пропозиції)*.

5.2.3. Обслуговування поточного рахунку Клієнта здійснюється відповідно до встановленого нормативно-правовими актами НБУ режиму обслуговування/використання такого поточного рахунку, а саме:

- касового обслуговування – прийом та видача готівкових грошових коштів на підставі касових документів відповідно до вимог чинного законодавства України та згідно з правилами касової роботи в Банку;
- безготівкового обслуговування – зарахування на поточний рахунок та списання з поточного рахунку грошових коштів на підставі платіжних інструментів, відповідно до вимог чинного законодавства України, та згідно з правилами роботи в Банку.

5.2.4. Банк відкриває окремий поточний рахунок (підзвітний рахунок) фізичній особі - нерезиденту - отримувачу доходів для зарахування доходів із джерелом їх походження з України, що виплачуються фізичній особі - нерезиденту іншою фізичною особою - нерезидентом і підлягають оподаткуванню відповідно до Податкового кодексу України.

5.2.5. Платіжні інструкції можуть надаватись Клієнтом у паперовій або електронній формі. Електронні документи мають однакову юридичну силу з паперовими. Подання платіжних інструкцій в паперовій формі здійснюється Клієнтом особисто шляхом відвідування відокремленого підрозділу Банку. Подання електронних документів на переказ коштів здійснюється у разі, якщо Клієнт користується послугою дистанційного обслуговування рахунку за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» на умовах та в порядку, визначених цим Договором.

5.2.6. Банк здійснює обслуговування Клієнта у національній та іноземній валюті у межах операційного часу, встановленого Банком, крім вихідних, святкових та неробочих днів. Платіжні інструкції, що надійшли протягом операційного часу, виконуються в день їх надходження до Банку. Платіжні інструкції, що надійшли після операційного часу, 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, з оплатою згідно із тарифами.

5.2.7. Банк приймає платіжну інструкцію до виконання протягом 30 (тридцяти) календарних днів із дати її складання ініціатором. Дата складання платіжної інструкції не враховується.

5.2.8. Банк приймає до виконання та виконує платіжну інструкцію в національній валюті, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день, за винятком платіжних інструкцій, за якими Банк з метою дотримання вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ може здійснювати вивчення операцій до 3 (трьох) операційних днів.

5.2.9. Банк приймає до виконання та виконує платіжну інструкцію в національній валюті, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня за винятком платіжних інструкцій, за якими Банк з метою дотримання вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ може здійснювати вивчення операцій до 3 (трьох) операційних днів.

5.2.10. Банк приймає до виконання платіжну інструкцію в іноземній валюті, що надійшла до нього з 9:00 год. до 14:00 год. поточним операційним днем. Платіжна інструкція в іноземній валюті, що надійшла до Банку у період з 14:01 год. до 17:00 год., приймається до виконання не пізніше наступного операційного дня. Платіжні інструкції в іноземній валюті, що надходять після 17:00 год., приймаються Банком до виконання на наступний операційний день.

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію в іноземній валюті за умови:

- достатнього залишку коштів на поточному рахунку Клієнта в Банку для здійснення переказу та сплати комісійної винагороди;
- надання Клієнтом повного пакета документів, що є підставою для переказу іноземної валюти та здійснення аналізу валютної операції та її учасників.

5.2.11. Банк у разі виконання платіжної операції за рахунками, відкритими в межах Банку, зобов'язаний забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача протягом операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію.
5.2.12. Банк зобов'язаний забезпечити виконання платіжної операції з рахунку Клієнта протягом операційного дня, в який ним прийнято до виконання платіжну інструкцію, якщо рахунок отримувача відкрито в іншого надавача платіжних послуг. У разі зазначення Клієнтом в платіжній інструкції дати валютування, Банк зобов'язаний забезпечити перерахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену в платіжній інструкції дату валютування.
5.2.13. Банк виконує платіжні операції Клієнтів з урахуванням обмежень, установлених чинним законодавством України.
5.2.14. Банк має право відмовити в прийнятті до виконання платіжної інструкції, якщо:

1) обов'язкові реквізити заповнено з порушенням вимог Інструкції № 163/Положення № 216 або обов'язкові реквізити, які встановлені правилами платіжної системи/внутрішніми правилами Банку, заповнено з порушенням вимог щодо їх заповнення, установлених правилами платіжної системи/внутрішніми правилами Банку;
2) немає супровідних документів, надання яких разом із платіжною інструкцією передбачено законодавством України, Інструкцією № 163/Положенням № 216, або закінчився строк дії цих супровідних документів;
3) платіжну інструкцію подано до Банку з порушенням законодавства України або не може бути виконано відповідно до законодавства України.

Банк у разі відмови в прийнятті наданої ініціатором платіжної інструкції повинен негайно повідомити про це ініціатора із зазначенням причини відмови та посиланням на норми законодавства України (за наявності).
5.2.15. Банк надає ініціатору інформацію, пов'язану з невиконанням платіжної інструкції, оформленої в електронній формі, засобами дистанційної комунікації.
5.2.16. Черговість виконання Банком платіжних інструкцій Клієнта визначається чинним законодавством України, окрім випадків, визначених цим Договором. Платіжні операції за поточним рахунком здійснюються у межах залишків коштів на поточному рахунку або в межах ліміту овердрафту, якщо це встановлено Договором, на підставі платіжних інструкцій, наданих Клієнтом у Банк і оформлених згідно із вимогами нормативно-правових актів Національного банку.
5.2.17. Не виконуються та повертаються Банком Клієнту без виконання платіжні інструкції Клієнта:

- якщо в них є підчищення, закреслені слова або будь-які інші виправлення;
- якщо текст неможливо прочитати внаслідок його пошкодження;
- якщо хоча б один із реквізитів, що є обов'язковим для заповнення, не заповнений або заповнений невірно;
- якщо реквізит «Призначення платежу» платіжної інструкції не надає повної інформації про платіж та документи, на підставі яких здійснюється перерахування коштів отримувачу;
- якщо Банк виконує документ про арешт або примусове списання коштів з рахунку, який використовується Клієнтом для розрахунків;
- якщо сума, зазначена в платіжних інструкціях, перевищує залишок грошових коштів на відповідному поточному рахунку на момент виконання такої платіжної інструкції (з врахуванням сум всіх наданих документів згідно з черговістю їх виконання) з врахуванням суми на поточному рахунку для сплати відповідних комісій Банку;
- якщо підтвердні документи не надано Клієнтом до Банку та/або підтвердні документи оформлені з порушенням тощо, надання яких та/або вимоги до оформлення яких разом з платіжною інструкцією передбачено чинним законодавством України, або закінчився строк дії цих підтвердних документів;
- відповідно до норм законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ.

5.2.18. У випадку неможливості виконання платіжної інструкції Банк повертає таку платіжну

інструкцію разом із підтвердними документами Клієнту:

- у випадку отримання платіжної інструкції в паперовій формі та повертаючи її без виконання не пізніше наступного операційного дня, Банк робить на її зворотному боці напис про причину повернення платіжної інструкції без виконання та зазначає дату її повернення. Такий напис засвідчується підписами відповідального виконавця і працівника, на якого покладено функції контролера, та відбитком штампа Банку;
- у випадку отримання платіжної інструкції засобами системи, повертаючи таку платіжну інструкцію без виконання, Банк вказує причину повернення документа без виконання;
- обмеження прав Клієнта щодо розпорядження грошовими коштами, що знаходяться на поточному рахунку, не допускається, крім випадків обмеження права розпорядження поточним рахунком за рішенням суду, постановою державного або приватного виконавця або в інших випадках, встановлених законодавством у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ або цим Договором.

5.2.19. Помилково зараховані на поточний рахунок Клієнта кошти, що йому не належать, повертаються в порядку, передбаченому чинним законодавством України. Банк має право в порядку договірного списання (дебетового переказу) списати помилково перераховані кошти з поточного рахунку Клієнта відповідно до умов цього Договору, на що Клієнт надає Банку таке право та згоду.

5.2.20. Якщо Клієнт є податковим агентом відповідно до податкового законодавства, Банк приймає документи на виплату оподатковуваного доходу, визначеного Податковим кодексом України, лише за умови одночасного подання Клієнтом платіжної інструкції на перерахування до бюджету утриманого податку на доходи фізичних осіб із суми доходу або платіжної інструкції на зарахування коштів у сумі цього податку на єдиний рахунок або документального підтвердження його сплати раніше. Підтвердженням сплати податку раніше є копії/скан-копії платіжних інструкцій, які надані до Банку в паперовому вигляді або засобами дистанційного зв'язку. Банк не здійснює перевірку правильності нарахування та своєчасність сплати Клієнтом податку до бюджету.

5.2.21. Клієнт зобов'язується використовувати поточний рахунок виключно відповідно до вимог чинного законодавства України. Крім того, протягом строку дії цього Договору Клієнт зобов'язується ознайомлюватись зі змінами законодавства, що регулює порядок використання поточного рахунку та/або порядок здійснення будь-яких платежів за поточним рахунком, та у випадку внесення змін до норм законодавства, Клієнт також зобов'язується їх дотримуватися.

5.2.22. Клієнт розуміє та погоджується з тим, що у випадку ініціювання Клієнтом платіжної операції, яка суперечить нормам чинного законодавства України, Банк має право відмовити Клієнту у проведенні такої операції. При цьому, Банк не несе відповідальності за відмову у проведенні відповідної платіжної операції, та не відшкодовує пов'язані з такою відмовою збитки Клієнтові та/або будь-яким третім особам.

5.2.23. Клієнт погоджується з тим, що у випадку надходження на поточний рахунок Клієнта грошових коштів внаслідок платіжної операції, яка суперечить нормам чинного законодавства України, Банк має право відмовити у здійсненні відповідної платіжної операції та повернути грошові кошти того ж дня (або наступного операційного дня у разі надходження грошових коштів після закінчення операційного дня) на рахунок, з якого вони надійшли, як помилково перераховані.

5.2.24. В разі перерахування Клієнтом грошових коштів на поточний рахунок через інших надавачів платіжних послуг, в т.ч. внесення через них готівкових коштів з метою переказу на поточний рахунок, фінансові ризики, пов'язані з можливою затримкою в надходженні таких коштів на поточний рахунок, приймає на себе Клієнт. Підписанням Договору Клієнт підтверджує, що він усвідомлює та погоджується з тим, що Банк не має можливості контролювати або регулювати швидкість надходження грошових коштів від інших надавачів платіжних послуг або впливати на розміри комісій, що стягуються за перерахування грошових коштів іншими надавачами платіжних послуг.

5.2.25. У випадку поповнення поточного рахунку Клієнта шляхом внесення готівки, здійсненого через мережу відокремлених підрозділів Банку та/або платіжних терміналів Банку/банків-партнерів, зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта здійснюється

протягом 3 (трьох) робочих днів з дати внесення готівкових коштів до каси або платіжного термінала, якщо інший строк не передбачений відповідними правилами банків-партнерів.

5.2.26. У разі, якщо Договором та/або тарифами Банку передбачено нарахування процентів на залишок коштів, що знаходяться на поточному рахунку Клієнта, підписанням Договору Клієнт погоджується з наступним порядком нарахування та сплати процентів:

- Банк нараховує Клієнту проценти на залишок коштів, що знаходяться на поточному рахунку Клієнта у розмірах, визначених Договором та/або тарифами Банку у валюті поточного рахунку;
- проценти на залишок коштів, що знаходяться на поточному рахунку Клієнта Банк нараховує від дня, наступного за днем надходження до Банку грошових коштів, до дня, який передує поверненню грошових коштів або списанню з поточного рахунку Клієнта з інших підстав;
- Банк здійснює нарахування процентів на залишки коштів, що знаходяться на поточному рахунку Клієнта на кінець кожного операційного дня, методом «факт/факт» за фактичну кількість днів в періоді та році, не рідше одного разу на місяць, в останній робочий день поточного місяця та в день закриття поточного рахунку Клієнта. Період, за який здійснюється нарахування процентів, розпочинається з дня, наступного за днем попереднього нарахування процентів в минулому місяці по передостанній робочий день поточного місяця чи по передостанній день до дня закриття рахунку Клієнта;
- Банк сплачує Клієнту проценти, нараховані на залишок коштів на поточному рахунку Клієнта в перший робочий день місяця, наступного за місяцем, за який здійснювалось нарахування процентів та в передостанній день до дня закриття рахунку Клієнта (включно), за вирахуванням утриманих обов'язкових податків/зборів, встановлених законодавством України.

5.2.27. У разі прийняття Національним банком рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України «Про банки і банківську діяльність» нарахування процентів на залишок коштів, що знаходяться на поточному рахунку Клієнта, припиняється на кінець дня, що передує дню початку процедури ліквідації банку.

5.2.28. Зупинення видаткових платіжних операцій за поточним рахунком в разі накладення арешту здійснюється в межах суми, на яку накладено арешт, крім випадків, коли арешт накладено без установлення такої суми, на строк дії такого арешту.

5.2.29. Банк станом на 01 січня за запитом Клієнтів надає виписки за їх поточними рахунками. Клієнти, що є користувачами СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», формують виписки самостійно засобами цих систем. Клієнти складають підтвердження про залишки на їх поточних рахунках станом на 01 січня за формою, запропонованою Банком, або у довільному форматі. Клієнти у строк до 01 лютого поточного року мають надати Банку підтвердження про залишки на їх поточних рахунках, затверджене підписом Клієнта у письмовій формі або в електронній формі, надіславши скановані копії засобами СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank»[3].

Залишки коштів за поточними рахунками Клієнтів є підтвердженими, якщо підтвердження про них Банк не отримав протягом місяця.

5.2.30. Платіжні інструкції за фінансовими операціями, що були призупинені Банком у випадках, передбачених чинним законодавством України, обліковуються Банком на балансовому рахунку 2909 «Інша кредиторська заборгованість з клієнтами банку», з дотриманням встановлених законодавством 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

[3] За технічної можливості Банку/Клієнта

Банком для перевірок на виконання вимог чинного законодавства України (далі – Перелік осіб), обліковуються Банком на балансовому рахунку 2909 для забезпечення вжиття відповідних заходів для підтвердження/спростування виявленого збігу.

У разі спростування виявленого збігу, Банк виконує платіжну інструкцію не пізніше наступного операційного дня шляхом перерахування коштів з балансового рахунку 2909 на рахунок отримувача, що зазначений у первинній 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 в 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 3 (трьох) робочих днів із моменту виявлення збігу – за фінансовими операціями у межах України;
- у строк, що не перевищує 5 (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, то Банк вживає щодо фінансової операції та/або Клієнта відповідних заходів, що передбачені законодавством.

У разі виявлення збігу даних платника за фінансовою операцією, що здійснюється на користь Клієнта Банку, з даними особи, що включена Банком до переліку осіб щодо яких Банком було прийнято рішення щодо відмови у встановленні (підтриманні) ділових відносин та/або проведенні фінансової операції згідно ст. 15 Закону про ПВК/ФТ, Банк не пізніше наступного операційного дня перераховує кошти за такою фінансовою операцією з балансового рахунку 2909 на рахунок платника, що зазначений у первинній платіжній інструкції, 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 не більше трьох операційних 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 на рахунок отримувача, 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 перераховує кошти за такою фінансовою операцією з балансового рахунку 2909 на рахунок платника, що зазначений у первинній платіжній інструкції, із зазначенням у призначенні платежу реквізитів первинного документа та підстав повернення переказу.

5.2.31. **Особливості здійснення миттєвих кредитових переказів**

Банк надає послугу із зарахування миттєвих кредитових переказів на рахунки Клієнтів.

Банк, підчас отримання миттєвих кредитових переказів щодо зарахування коштів на рахунки Клієнтів, у разі наявності законних підстав, що унеможливлюють завершення платіжної операції, невідкладно повідомляє Банк платника про неможливість завершення платіжної операції із зазначенням причин.

Банк зобов'язується протягом 10 секунд з моменту прийняття платіжної інструкції на виконання миттєвого кредитового переказу забезпечити зарахування суми коштів за платіжною

операцією на рахунок Клієнта, доступність для Клієнта зарахованих коштів.

Банк після зарахування на рахунок Клієнта суми коштів за платіжною операцією з виконання миттєвого переказу зобов'язується невідкладно та безкоштовно повідомити Клієнта про таке зарахування коштів через доступні йому системи дистанційного банківського обслуговування (СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank»).

Ліміт на платіжну операцію, що здійснюється з виконання миттєвого переказу не може перевищувати ліміту платіжної операції, встановленого Національним банком.

Після виконання платіжної операції з зарахування миттєвого кредитового переказу Банк зобов'язується надати Клієнту через доступні йому системи дистанційного банківського обслуговування, (СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank») інформацію:

1) відомості, які дають змогу Клієнту ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;

2) суму платіжної операції у валюті рахунку отримувача та у валюті платіжної операції;

3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з отримувача за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);

4) дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування.

Банк зобов'язується надавати Клієнту інформацію, передбачену цією частиною, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі за наявності відповідного запиту від Клієнта.

5.3. Особливості закриття поточних рахунків

5.3.1. Банк закриває поточні рахунки Клієнта:

- на підставі заяви про закриття поточного рахунку (крім випадків, визначених у пункті 5.3.2. Публічної пропозиції), за умови належного виконання Клієнтом всіх своїх зобов'язань, передбачених Договором;
- за ініціативою однієї із Сторін відповідно до умов Договору; на підставі свідоцтва про смерть Клієнта у разі смерті власника рахунку – фізичної особи. При цьому, зобов'язання Клієнта за Договором не припиняється його смертю, оскільки воно не є нерозривно пов'язаним з його особою і у зв'язку з цим може бути виконане іншою особою, зокрема спадкоємцем;
- у разі зміни Клієнтом статусу резидентності – у разі набуття фізичною особою-резидентом статусу нерезидента/фізичною особою-нерезидентом – статусу резидента (зокрема, у разі виїзду на постійне місце проживання за кордон фізичної особи – резидента/набуття громадянства України). Банк закриває поточні рахунки, які були раніше відкриті Клієнту, як резиденту/нерезиденту, і відкриває поточні рахунки Клієнту, як нерезиденту/резиденту. Залишок коштів з поточного рахунку фізичної особи – резидента/нерезидента перераховується на поточний рахунок цієї фізичної особи, відкритий як нерезиденту/резиденту;
- на підставах, передбачених законодавством України або цим Договором.

5.3.2. Банк закриває поточні рахунки Клієнтів, на кошти яких установлено обтяження майнових прав відповідно до умов Договору, лише за згодою обтяжувача, який установив таке обтяження, крім випадків закриття рахунків Клієнтів під час виконання Банком Плану припинення здійснення банківської діяльності без припинення юридичної особи відповідно до Закону України «Про спрощення процедур реорганізації та капіталізації банків», яке може здійснюватися Банком без отримання на це згоди обтяжувача.

5.3.3. Банк закриває рахунки клієнтів Банку на вимогу Банку у випадках, передбачених у статті 15 Закону про протидію легалізації. У разі наявності залишку коштів на рахунку, після проведення завершальної(-их) платіжної(-их) операції(-й) за таким рахунком [з виконання платіжних інструкцій на примусове списання (стягнення) коштів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із наданими Клієнтом реквізитами] перераховує кошти на окремий аналітичний балансовий рахунок для подальшого обліку та повернення коштів Клієнту під час його звернення до Банку;

Банк не має права за заявою Клієнта закрити поточний рахунок, якщо грошові кошти,

розміщені на відповідному рахунку, заморожені або фінансові операції за відповідним рахунком зупинені відповідно до законодавства з питань фінансового моніторингу.

5.3.4. Банк має право відмовитися від Договору (в частині обслуговування поточного рахунку) та закрити поточний рахунок Клієнта, якщо:

1) немає платіжних операцій за рахунком Клієнта протягом 3 (трьох) років підряд та залишку грошових коштів на цьому рахунку;
2) на підставі рішення відповідного органу, на який згідно із законом покладено функції щодо визнання фізичної особи банкрутом (за заявою ліквідатора, голови або члена ліквідаційної комісії, управителя майна тощо);
3) є підстави, передбачені Податковим кодексом України. Залишок коштів із поточного рахунку Клієнта повертається цьому Клієнту відповідно до вимог Податкового кодексу України.

5.3.5. Дію Договору може бути достроково припинено за ініціативою Банку:

1) у разі систематичного порушення Клієнтом обов'язків, покладених на нього умовами Договору, відповідно до чинного законодавства України;
2) у випадку ненадання Клієнтом документів та відомостей, необхідних, зокрема, для встановлення його особи, суті діяльності, фінансового стану, здійснюваних ним платіжних операцій, які витребує Банк з метою виконання вимог чинного законодавства, зокрема законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ;
3) якщо Банк виявив факт надання власником фінансового рахунку недостовірної інформації для встановлення підзвітності такого рахунка, Банк відмовляє власнику такого фінансового рахунку в подальшому наданні платіжних послуг, а також має право розірвати договірні відносини з ним. У разі розірвання договірних відносин з власником фінансового рахунку Банк повертає залишок коштів власнику такого рахунку та не несе відповідальності за спричинені власнику фінансового рахунку збитки, пов'язані з розірванням договірних відносин;
4) якщо факт надання власником фінансового рахунку недостовірної інформації виявлено після подання звіту про підзвітні рахунки, Банк протягом 3 (трьох) робочих днів з дня виявлення такого факту повідомляє про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику;
5) в інших випадках, передбачених законодавством України або цим Договором між Банком і Клієнтом.

5.3.6. Банк має право без попереднього погодження з Клієнтом достроково припинити дію Договору та закрити рахунок у будь-якому з наступних випадків:

- у випадку невиконання Клієнтом зобов'язань, передбачених цим Договором;
- у разі встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи переоцінки ризику;
- у випадку відмови Клієнта від надання інформації згідно з вимогами FATCA/CRS;
- у разі відсутності платіжних операцій за ініціативою Клієнта за поточним рахунком Клієнта протягом 3 (трьох) років підряд та залишку коштів на рахунку, після здійснення Банком договірного списання сум коштів, належних до сплати за платіжні послуги надані за цим Договором;
- в інших випадках та з підстав, передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.

5.3.7. У випадку, якщо Клієнт протягом строку, зазначеного в підпункті 3.2.23. цієї Публічної пропозиції, не здійснить будь-яких дій, які б свідчили про бажання не закривати поточний рахунок, Банк, в порядку передбаченому цим Договором, закриває такий рахунок.

5.3.8. Незалежно від підстав закриття поточного рахунку Банк зобов'язаний повернути Клієнту залишок коштів, що є на поточному рахунку, для чого Клієнт зі свого боку зобов'язаний не пізніше дати закриття поточного рахунку повідомити реквізити рахунку в Банку або в іншого надавача платіжних послуг для здійснення такого перерахування.

У випадку, якщо Клієнт не повідомить Банку реквізити іншого рахунку протягом строку, вказаному в повідомлені Банку, Банк має право обліковувати такі кошти на окремому рахунку Банку на умовах, визначених тарифами Банку, та повернути їх Клієнту на його вимогу під час

звернення до Банку.

5.3.9. Банк за наявності коштів на поточному рахунку, який закривається на підставі заяви про закриття поточного рахунку Клієнта, здійснює завершальні платіжні операції за рахунком (з виконання платіжних інструкцій стягувачів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із заявою Клієнта).

Датою закриття поточного рахунку є день надання Клієнтом заяви до Банку, якщо на поточному рахунку Клієнта немає залишку коштів. Датою закриття поточного рахунку вважається наступний після проведення останньої операції за цим рахунком робочий день, якщо на поточному рахунку Клієнта є залишок коштів.

Банк закриває поточний рахунок Клієнта та видає Клієнту безкоштовно довідку про закриття рахунку із зазначенням дати закриття рахунку.

6. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ (ПІДЗВІТНИМИ РАХУНКАМИ)

6.1. Особливості відкриття підзвітних рахунків

6.1.1. Банк відкриває окремий поточний рахунок (далі – підзвітний рахунок):

- фізичній особі-нерезиденту - отримувачу доходів для зарахування доходів з джерелом їхнього походження з України, що виплачуються фізичній особі-нерезиденту іншою фізичною особою-нерезидентом і підлягають оподаткуванню відповідно до Податкового кодексу України. Банк відкриває Клієнту підзвітний рахунок шляхом укладення з Клієнтом відповідної Заяви-договору про приєднання *(додатки 1, 3, 7, 8, 9 до цієї Публічної пропозиції)*;
- фізичній особі, яка є самозайнятою особою (зокрема, фізичній особі, що провадить незалежну професійну діяльність).

6.1.2. Відповідно до Податкового кодексу України власником підзвітного рахунку вважається будь-яка особа, яка:

- звертається за наданням платіжних послуг до фінансового агента;
- користується платіжними послугами фінансового агента;
- є Стороною договору (для фінансових агентів, перелік яких встановлений відповідним регулятором ринків фінансових послуг, у межах повноважень, визначених Законом про фінансові послуги).

6.1.3. З метою виявлення підзвітних рахунків Банк як фінансовий агент вживає заходів, необхідних для встановлення держави або території, резидентом якої є фізична особа - власник фінансового рахунку. Якщо власником фінансового рахунку є фізична особа-нерезидент, такий рахунок вважається підзвітним для такої особи.

6.1.4. Банк:

- встановлює підзвітність фінансового рахунку за результатами проведення процедури комплексної перевірки;
- вживає обґрунтованих та належних у відповідних умовах (обставинах) заходів для перевірки статусу податкового резидентства власників фінансових рахунків .

6.1.5. Днем відкриття підзвітного рахунку Клієнта вважається дата, визначена умовами відповідної Заяви-договору про приєднання.

6.2. Обслуговування підзвітного рахунку

6.2.1. Банк здійснює платіжні операції за підзвітним рахунком Клієнта відповідно до порядку та умов, передбачених цим Договором, Заявою-договором про приєднання та згідно із законодавством.

6.2.2. Обслуговування підзвітного рахунку Клієнта здійснюється відповідно до встановленого нормативно-правовими актами НБУ режиму обслуговування такого поточного рахунку, а саме:

- зарахування на рахунок виключно доходів із джерелом їхнього походження в Україні, що виплачуються фізичній особі - нерезиденту іншим нерезидентом і підлягають оподаткуванню;

– подання фізичною особою - нерезидентом (власником рахунку) платіжних інструкцій на здійснення видаткових платіжних операцій з одночасним поданням платіжних інструкцій на перерахування сум податків/зборів, які підлягають сплаті відповідно до Податкового кодексу України. Під час подання платіжних інструкцій Банк не здійснює перевірку правильності нарахування та своєчасність сплати Клієнтом податку до відповідного бюджету.

7. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ (РАХУНКАМИ З ЕПЗ)

7.1. Порядок відкриття рахунків з ЕПЗ

7.1.1. Відкриття та обслуговування (безготівкове та/або касове) рахунку з ЕПЗ та здійснення усіх видів платіжних та/або інших операцій здійснюється у національній та/або іноземній валюті Банком відповідно до вимог чинного законодавства України, правил МПС/НПС та цього Договору.

7.1.2. Банк, на підставі наданих Клієнтом (держателем) документів, відповідно до вимог чинного законодавства України випускає та надає Клієнту (держателю) ЕПЗ та пін-конверт до неї, а також забезпечує здійснення розрахунків за операціями, проведеними з використанням картки, в межах залишку та в порядку, передбаченому цим Договором.

7.1.3. Банк відкриває Клієнту рахунок з ЕПЗ у разі звернення до Банку (до відділень Банку, перелік яких розміщений на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/) шляхом укладення з Клієнтом Заяви-договору про приєднання (*додаток 3 до цієї Публічної пропозиції*):

- після надання ним всіх документів, необхідних для проведення всіх заходів належної перевірки Клієнта, в тому числі ідентифікації, верифікації представника Клієнта відповідно до вимог чинного законодавства України;
- надання Банку в належній формі оформленої Заяви-договору про приєднання із зазначенням виду (шляхом вибору тарифного пакета), валюти рахунку з ЕПЗ та класу картки;
- зазначення інформації про наявність або відсутність статусу підприємця або особи, яка провадить незалежну професійну діяльність.

7.1.4. У разі укладення в паперовому вигляді один примірник Заяви-договору про приєднання залишається в Банку, другий примірник Заяви-договору про приєднання передається Клієнтові/довіреній особі Клієнта.

Банк відкриває Клієнту рахунок з ЕПЗ дистанційно без відвідування Банку в мобільному застосунку «CrystalBank», ідентифікаційні документи Клієнта в такому випадку отримуються Банком шляхом шерингу через «Дія», Заява-договір про приєднання (*додаток 3а до цієї Публічної пропозиції*) укладається з Клієнтом в електронному вигляді в порядку, визначеному в розділі 11 цього Договору. Клієнт може отримати свій примірник Заяви-договору про приєднання на вказану ним адресу електронної пошти.

Підписуючи Заяву – договір про приєднання в мобільному застосунку «CrystalBank, Клієнт висловлює намір щодо відкриття йому поточного рахунку (2620) на умовах Договору. Банк здійснює відкриття поточного рахунку (генерацію номеру рахунку IBAN із застосуванням програмно-технічних засобів Банку) після успішної автентифікації Клієнта та акцепту ним Заяви-договору про приєднання.

Клієнт заздалегідь погоджується, що дізнається повний номер поточного рахунку в форматі IBAN[4] засобами мобільного застосунку «CrystalBank» (на вкладці «Мої продукти» - розділ «Поточні рахунки» - розділ «Реквізити рахунку» або у виписці по поточному рахунку). Моментом повідомлення Клієнта про реквізити відкритого поточного рахунку в форматі IBAN вважається момент відображення відповідної інформації по рахунку в мобільному застосунку «CrystalBank», що є належним повідомленням Клієнта про відкриття поточного рахунку.

[4] є невід'ємною частиною укладеного Договору з моменту його генерації

Умови і правила надання послуг з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» зазначені *у додатку 20* до *цієї Публічної пропозиції,* який є невід'ємною частиною цього Договору.

7.1.5. Банк в обов'язковому порядку ідентифікує та верифікує:

- власників рахунків;
- держателів, які здійснюють платіжні та/або інші операції за рахунком, до якого емітовано ЕПЗ;
- представників користувача або довірених осіб, які отримують ЕПЗ за довіреністю.

7.1.5.1. Клієнт має право уповноважити на розпорядження рахунком з ЕПЗ довірену особу, яка при реалізації своїх повноважень керується Договором. Банк зобов'язаний ідентифікувати та верифікувати довірену особу в порядку, установленому вимогами законодавства України про ПВК/ФТ, в тому числі та нормативно-правових актів НБУ з питань відкриття рахунків та фінансового моніторингу. Операції за рахунком з ЕПЗ можуть здійснюватися довіреною особою на підставі нотаріально посвідченої довіреності або довіреності, засвідченої іншою уповноваженою на це особою (в разі якщо використання такої довіреності передбачено нормами чинного законодавства) .

7.1.6. Повторна ідентифікація та верифікація Клієнта/представника Клієнта, відкриття рахунків та обслуговування малолітніх/неповнолітніх осіб та відправка Банком повідомлення до контролюючого органу, в якому обліковується платник здійснюється у порядку, визначеному у розділі «Особливості та умови користування поточними рахунками».

7.1.7. Відкриття кожного рахунку з ЕПЗ здійснюється на підставі оформлення окремої Заяви-договору про приєднання у випадку, якщо дата відкриття рахунків з ЕПЗ відрізняється.

7.1.8. Залежно від умов, за якими здійснюються платіжні операції з використанням ЕПЗ, в Банку застосовується дебетова, дебетово-кредитна та кредитна платіжні схеми.

7.1.9. Банк перед укладенням Договору ознайомлює Клієнта з умовами продуктів, тарифами, умовами Договору та Правилами користування ЕПЗ, забезпечивши викладення цієї інформації в доступній формі на сайті Банку в мережі інтернет https://crystalbank.com.ua й розміщує її в доступному для користувача місці в Банку, та надає на його вимогу Клієнта в паперовій або електронній формі. Клієнт зобов'язаний уважно вивчити тарифи, умови Договору та Правила користування ЕПЗ.

7.1.10. Днем відкриття рахунку з ЕПЗ Клієнта вважається дата, визначена умовами Заяви-договору про приєднання *(додатки 3, 3а до цієї Публічної пропозиції).*

7.1.11. Клієнт має право змінити тарифний пакет в рамках обраного банківського продукту шляхом укладення з Банком Заяви-договору про внесення змін *(додаток 3 до Заяви-договору про приєднання).*

7.1.12. У разі зміни Клієнтом тарифного пакета на інший винагорода за користування новим пакетом буде нараховуватися в останній робочий день поточного розрахункового періоду.

7.2. Обслуговування рахунків з ЕПЗ

7.2.1. Банк здійснює платіжні та/або інші операції за рахунком з ЕПЗ Клієнта відповідно до порядку та умов, передбачених цією Публічною пропозицією, Заявою-договором про приєднання згідно із законодавством.

7.2.2. Клієнт шляхом отримання ЕПЗ надає Банку та надавачам платіжних послуг з ініціювання платіжних операцій згоду на виконання платіжних операцій.

7.2.3. Платіжні операції за рахунком ЕПЗ здійснюються у межах залишку коштів на рахунку з ЕПЗ або ліміту овердрафту, якщо це встановлено Договором. Платіжні операції здійснюються або з використанням ЕПЗ, або на підставі платіжних інструкцій, наданих Клієнтом до Банку через СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank» і оформлених згідно із вимогами Національного банку. У разі повернення платежів, що були здійснені Банком за платіжними інструкціями, в яких були помилково заповнені Клієнтом реквізити, отримана Банком плата за надані Клієнту платіжні послуги не повертається.

7.2.4. Обслуговування рахунку з ЕПЗ Клієнта здійснюється відповідно до встановленого нормативно-правовими актами НБУ режиму обслуговування такого рахунку з ЕПЗ, а саме:

- касового обслуговування – видачі готівки з рахунку з ЕПЗ та готівкового поповнення рахунку з ЕПЗ через POS-термінал або банкомат – виключно за умови фізичного

пред'явлення Клієнтом (держателем картки і власником рахунку з ЕПЗ) діючої картки та після її успішної візуальної перевірки на предмет справжності відповідно до вимог чинного законодавства України, цього Договору та згідно з правилами касової роботи в Банку. Банк має право відмовити у проведенні платіжної операцій без картки за рахунком з ЕПЗ;

– безготівкового обслуговування – зарахування на рахунок з ЕПЗ та списання з рахунку з ЕПЗ грошових коштів на підставі платіжних інструментів, відповідно до вимог чинного законодавства України, та згідно з правилами роботи в Банку.

Платіжні операції Клієнта виконуються з оформленням квитанції платіжного термінала, чека банкомата та інших документів за платіжними операціями з використанням ЕПЗ у паперовій формі, що складаються та друкуються державною мовою за місцем проведення платіжної операції в такій кількості примірників, яка потрібна для всіх учасників платіжної операції, та/або документів в електронній формі, передбачених правилами платіжної системи.

Документи за платіжною операцією з використанням ЕПЗ можуть бути оформлені та/або надруковані іншою мовою за домовленістю Сторін відповідно до законодавства України або якщо платіжний пристрій дає користувачу технічну можливість здійснити вибір мови на його замовлення.

Платіжні інструкції за платіжними операціями з використанням ЕПЗ мають статус первинного документа та можуть бути використані під час урегулювання спірних питань.

7.2.5. Платіжні та/або інші операції з використанням платіжної картки та/або її реквізитів можуть здійснюватися як з авторизацією, так і без авторизації у випадках, передбачених правилами платіжної системи, при цьому сума платіжної операції в момент авторизації може відрізнятися від суми платіжної операції на момент обробки Банком реєстру операцій.

7.2.6. Дата обробки Банком платіжних операцій за ЕПЗ може не збігатися з датою їх здійснення Клієнтом.

7.2.7. Максимальний строк виконання Банком платіжних операцій за рахунком з ЕПЗ встановлюється правилами МПС/НПС, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом про платіжні послуги.

7.2.8. Порядок проведення платіжних операцій за рахунком з ЕПЗ, регулюється режимом використання такого рахунку, передбаченого чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами НБУ, внутрішніми документами Банку з урахуванням умов Договору.

7.2.9. Платіжні інструкції можуть надаватись Клієнтом у паперовій або електронній формі. Електронні документи мають однакову юридичну силу з паперовим. Подання електронних документів на переказ коштів здійснюється у разі, якщо Клієнт користується послугою дистанційного обслуговування рахунку з ЕПЗ засобами СДБО «Інтернет банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» на умовах та в порядку, визначених цим Договором.

7.2.10. Банк здійснює обслуговування Клієнта у національній та іноземних валютах у межах операційного часу, встановленого Банком, крім вихідних, святкових та неробочих днів. Тривалість операційного часу Банку встановлюється внутрішніми правилами Банку. Платіжні інструкції Клієнта, що надійшли протягом операційного часу, виконуються в день їх надходження до Банку. Платіжні інструкції, що надійшли після операційного часу, 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, згідно встановлених тарифів.

7.2.11. Черговість виконання Банком платіжних інструкцій Клієнта визначається чинним законодавством України, окрім випадків, визначених цим Договором.

7.2.12. Клієнт може здійснювати поповнення рахунку з ЕПЗ особисто або через інших осіб способами, що не суперечать законодавству України та відповідають встановленому режиму рахунку, у валюті рахунку з ЕПЗ в готівковій та/або в безготівковій формах, з дотриманням законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ. Для зарахування готівкових коштів на рахунок з ЕПЗ, Клієнт-нерезидент додатково надає Банку документи, що підтверджують джерела їхнього походження.

7.2.13. Заборонена видача грошових коштів в національній та іноземній валюті в касі Банку з

використанням POS-термінала:

- не держателям ЕПЗ, в тому числі за довіреністю;
- без отримання авторизації банку-емітента ЕПЗ;

7.2.14. Зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ без використання картки здійснюється за номером рахунку з ЕПЗ і може відбуватися шляхом внесення готівки в касу Банку, або в банкоматі з функцією приймання готівкових коштів (за умови технічної можливості Банку), або через мережу платіжних терміналів, або перерахуванням з будь-яких рахунків, відкритих в Банку та/або в інших надавачів платіжних послуг, за допомогою переказу коштів з інших рахунків Клієнта, а також з рахунків інших осіб за їхніми інструкціями. Зарахування здійснюється не пізніше робочого дня, наступного за днем надходження грошових коштів у Банк.

7.2.15. Зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ з фізичним використанням ЕПЗ через POS – термінал може відбуватися не день в день, а на наступний робочий день, при цьому внесені Клієнтом кошти є миттєво доступними для використання.

7.2.16. У випадку поповнення рахунку з ЕПЗ шляхом внесення готівки, здійсненого через мережу відокремлених підрозділів Банку зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ Клієнта здійснюється протягом робочого дня Банку.

7.2.17. У випадку поповнення рахунку з ЕПЗ шляхом внесення готівки, здійсненого через інших надавачів платіжних послуг, зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ Клієнта здійснюється протягом 3 (трьох) робочих днів з дати внесення готівкових коштів до каси або платіжного термінала, якщо інший строк не передбачений відповідними правилами банків-партнерів.

7.2.18. В разі перерахування Клієнтом грошових коштів на рахунок з ЕПЗ через інших надавачів платіжних послуг, в т.ч. внесення через них готівкових коштів з метою переказу на рахунок з ЕПЗ, фінансові ризики, пов’язані з можливою затримкою в надходженні таких коштів на рахунок з ЕПЗ, приймає на себе Клієнт. Підписанням Договору Клієнт підтверджує, що він усвідомлює та погоджується з тим, що Банк не має можливості контролювати або регулювати швидкість надходження грошових коштів від інших надавачів платіжних послуг або впливати на розміри комісій, що стягуються за перерахування грошових коштів іншими надавачами платіжних послуг.

7.2.19. Клієнт доручає, а Банк має право у випадку помилкового зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ списувати з рахунку з ЕПЗ в безумовному порядку і без додаткового узгодження/погодження або дозволу Клієнта суми таких помилково зарахованих коштів. При цьому Клієнт несе відповідальність за погашення несанкціонованого овердрафту та нарахованих процентів за несанкціонований овердрафт, якщо виникнення несанкціонованого овердрафту було обумовлено списанням помилково зарахованих коштів.

7.2.20. Помилково зараховані на рахунок з ЕПЗ Клієнта кошти, що йому не належать, повертаються в порядку, передбаченому чинним законодавством України. Банк має право в порядку договірного списання, списати помилково перераховані кошти з рахунку з ЕПЗ, відповідно до умов цього Договору, на що Клієнт надає Банку таке право та згоду.

7.2.21. Не виконуються операції та повертаються кошти Банком Клієнту без виконання платіжних інструкцій Клієнта у разі:

- якщо хоча б один із реквізитів, що є обов’язковим для заповнення, не заповнений або заповнений невірно;
- якщо реквізит «Призначення платежу» платіжної інструкції не надає повної інформації про платіж та документи, на підставі яких здійснюється перерахування коштів отримувачу;
- якщо Банк виконує документ про арешт або примусове списання коштів з рахунку, який використовується Клієнтом для розрахунків;
- якщо сума, зазначена в платіжних інструкціях, перевищує залишок грошових коштів на відповідному рахунку з ЕПЗ на момент виконання таких платіжних інструкцій (з врахуванням сум всіх наданих документів згідно з черговістю їх виконання) з врахуванням суми на рахунку з ЕПЗ для сплати відповідних комісій Банку;
- якщо підтвердні документи не надано Клієнтом до Банку та/або підтвердні документи

оформлені з порушенням тощо, надання яких та/або вимоги до оформлення яких разом з платіжною інструкцією передбачено чинним законодавством України, або закінчився строк дії цих підтвердних документів;

– на підставі норм законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ.

7.2.22. У випадку неможливості виконання платіжної інструкції Банк повертає таку платіжну інструкцію разом із підтвердними документами Клієнту та вказує причину такого повернення (в т.ч. і у випадку отримання платіжної інструкції засобами СДБО «Інтернет-банкінг»/ мобільного застосунку «CrystalBank»).

7.2.23. Якщо Клієнт є податковим агентом відповідно до податкового законодавства, Банк приймає документи на виплату оподатковуваного доходу, визначеного Податковим кодексом України, лише за умови одночасного подання Клієнтом платіжної інструкції на перерахування до бюджету утриманого податку на доходи фізичних осіб із суми доходу або документального підтвердження їх сплати раніше.

7.2.24. У разі, якщо Договором та/або тарифами Банку передбачено нарахування процентів на залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ Клієнта, підписанням Договору Клієнт погоджується з наступним порядком нарахування та сплати процентів:

– Банк нараховує Клієнту проценти на залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ Клієнта у розмірах, визначених Договором та/або тарифами Банку у валюті рахунку з ЕПЗ;
– проценти на залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ Клієнта Банк нараховує від дня, наступного за днем надходження до Банку грошових коштів, до дня, який передує поверненню грошових коштів або списанню з рахунку з ЕПЗ Клієнта з інших підстав;
– Банк здійснює нарахування процентів на залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ Клієнта на кінець кожного операційного дня, методом «факт/факт» за фактичну кількість днів в періоді та році, не рідше одного разу на місяць, в останній робочий день поточного місяця та в день закриття рахунку з ЕПЗ Клієнта. Період, за який здійснюється нарахування процентів, розпочинається з дня, наступного за днем попереднього нарахування процентів в минулому місяці по передостанній робочий день поточного місяця чи по передостанній день до дня закриття рахунку з ЕПЗ Клієнта;
– Банк сплачує Клієнту проценти, нараховані на залишок коштів на поточному рахунку з ЕПЗ Клієнта в останній робочий день поточного місяця та в передостанній день до дня закриття рахунку Клієнта (включно), за вирахуванням утриманих обов'язкових податків/зборів, встановлених законодавством України.

7.2.25. У разі прийняття Національним банком рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, визначених частиною другою статті 77 Закону України «Про банки і банківську діяльність» нарахування процентів на залишок коштів, що знаходяться на рахунку з ЕПЗ Клієнта, припиняється на кінець дня, що передує дню початку процедури ліквідації банку.

7.2.26. У випадку запровадження Банком незнижувального залишку Клієнт зобов'язаний підтримувати незнижувальний залишок за рахунком з ЕПЗ у розмірі, визначеному в тарифах.

7.2.27. Зупинення видаткових платіжних операцій (встановлення незнижувального залишку) за рахунком з ЕПЗ в разі накладення арешту здійснюється в межах суми, на яку накладено арешт, крім випадків, коли арешт накладено без установлення такої суми, на строк дії такого арешту.

7.2.28. Підстави зупинення платіжних операцій із зарахування коштів на рахунок з ЕПЗ ідентичні підставам зупинення платіжних операцій із зарахування коштів на поточні рахунки Клієнтів Банку. Порядок зупинення Банком платіжних операцій на поточних рахунках Клієнтів зазначається у підпункті 5.2.28. цієї Публічної пропозиції та здійснюється Банком з урахуванням вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ.

7.2.29. Клієнт зобов'язується до 01 лютого наступного за звітним року підтверджувати в письмовій формі залишок коштів на рахунку з ЕПЗ станом на 1 січня. У випадку неотримання Банком підтвердження залишків коштів на рахунку з ЕПЗ Клієнта протягом зазначеного строку, залишок коштів вважається підтвердженим в розмірі, що обліковується у документації

(автоматизованій системі) Банку.

7.3. Особливості закриття рахунків з ЕПЗ

7.3.1. Банк закриває рахунки з ЕПЗ Клієнта :

- на підставі заяви про закриття поточного рахунку (крім випадків, визначених у пункті 7.3.2. цієї Публічної пропозиції) за умови належного виконання Клієнтом всіх своїх зобов'язань перед Банком, передбачених Договором та за умови повернення усіх карток, випущених до рахунку з ЕПЗ. У випадку відмови Клієнта повернути картки до Банку, закриття рахунку з ЕПЗ та повернення залишку коштів з рахунку з ЕПЗ здійснюється у відповідності до внутрішніх процедур Банку. Якщо термін дії картки за рахунком з ЕПЗ, що закривається, закінчився більше 45 (сорока п'яти) календарних днів тому або така картка була заблокована більше, ніж 45 (сорок п'ять) календарних днів тому, то закриття рахунку з ЕПЗ та повернення коштів за ним можливо провести без дотримання терміну 45 (сорока п'яти) календарних днів;
- на підставі свідоцтва про смерть Клієнта у разі смерті фізичної особи - власника рахунку з ЕПЗ. При цьому, зобов'язання Клієнта за Договором не припиняються його смертю, оскільки вони не є нерозривно пов'язаним з його особою і у зв'язку з цим можуть бути виконані іншою особою, зокрема спадкоємцем;
- у разі зміни Клієнтом статусу резидентності – у разі набуття фізичною особою-резидентом статусу нерезидента/фізичною особою-нерезидентом – статусу резидента (зокрема, у разі виїзду на постійне місце проживання за кордон Клієнта фізичної особи-резидента/набуття громадянства України Клієнтом-нерезидентом). Банк закриває рахунки з ЕПЗ, які були раніше відкриті Клієнту, як резиденту/нерезиденту, і відкриває рахунки з ЕПЗ Клієнту, як нерезиденту/резиденту. Залишок коштів з рахунку з ЕПЗ фізичної особи-резидента/нерезидента перераховується на рахунок з ЕПЗ цієї фізичної особи, відкритий як нерезиденту/резиденту;
- на підставах, передбачених законодавством України або цим Договором між Банком і Клієнтом.

7.3.2. Банк закриває рахунки з ЕПЗ Клієнтів, на кошти яких установлено обтяження майнових прав відповідно до умов Договору, лише за згодою обтяжувача, який установив таке обтяження, крім випадків закриття рахунків Клієнтів під час виконання Банком Плану припинення здійснення банківської діяльності без припинення юридичної особи відповідно до Закону України «Про спрощення процедур реорганізації та капіталізації банків», яке може здійснюватися Банком без отримання на це згоди обтяжувача.

7.3.3. Банк закриває рахунки клієнтів Банку на вимогу Банку у випадках, передбачених у статті 15 Закону про ПВК/ФТ. У разі наявності залишку коштів на рахунку, після проведення завершальної(-их) платіжної(-их) операції(й) за таким рахунком [з виконання платіжних інструкцій на примусове списання (стягнення) коштів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із наданими Клієнтом реквізитами] перераховує кошти на окремий аналітичний балансовий рахунок для подальшого обліку та повернення коштів Клієнту під час його звернення до Банку.

7.3.4. Банк не має права за заявою Клієнта закрити рахунок з ЕПЗ, якщо грошові кошти, розміщені на відповідному рахунку, заморожені або фінансові операції за відповідним рахунком зупинені відповідно до законодавства з питань фінансового моніторингу.

7.3.5. Банк має право відмовитися від Договору (договору банківського рахунку) та закрити рахунок з ЕПЗ Клієнта, якщо:

1) немає операцій за рахунком Клієнта протягом 3 (трьох) років підряд та залишку грошових коштів на рахунку з ЕПЗ;
2) на підставі рішення відповідного органу, на який згідно із законом покладено функції щодо визнання фізичної особи банкрутом (за заявою ліквідатора, голови або члена ліквідаційної комісії, управителя майна тощо);
3) якщо є підстави, передбачені Податковим кодексом України. Залишок коштів із рахунку з ЕПЗ Клієнта повертається цьому Клієнту відповідно до вимог Податкового кодексу України;

7.3.6. Дію Договору може бути достроково припинено за ініціативою Банку:

1) у разі систематичного порушення Клієнтом обов'язків, покладених на нього умовами Договору, відповідно до чинного законодавства України;
2) у випадку ненадання Клієнтом документів та відомостей, необхідних, зокрема, для встановлення його особи, суті діяльності, фінансового стану, здійснюваних ним платіжних операцій, які витребує Банк з метою виконання вимог чинного законодавства України, зокрема законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ;
3) якщо Банк виявив факт надання власником фінансового рахунку недостовірної інформації для встановлення підзвітності такого рахунку, Банк відмовляє власнику такого фінансового рахунку в подальшому наданні платіжних послуг, а також має право розірвати договірні відносини з ним. У разі розірвання договірних відносин з власником фінансового рахунку Банк повертає залишок коштів власнику такого рахунку та не несе відповідальності за спричинені власнику фінансового рахунку збитки, пов'язані з розірванням договірних відносин;
4) якщо факт надання власником фінансового рахунку недостовірної інформації виявлено після подання звіту про підзвітні рахунки, Банк протягом 3 (трьох) робочих днів з дня виявлення такого факту повідомляє про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику;
5) в інших випадках, передбачених законодавством України або Договором між Банком і Клієнтом.

7.3.7. Банк має право без попереднього погодження з Клієнтом достроково припинити дію Договору та закрити рахунок з ЕПЗ у будь-якому з наступних випадків:

- у випадку невиконання Клієнтом зобов'язань, передбачених цим Договором;
- у разі встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи переоцінки ризику;
- у разі відсутності платіжних операцій за ініціативою Клієнта за рахунком з ЕПЗ протягом 3 (трьох) років та відсутності залишків коштів на рахунку з ЕПЗ, після здійснення Банком договірного списання сум коштів, належних до сплати за платіжні послуги надані за цим Договором;
- у випадку відмови Клієнта від надання інформації згідно з вимогами FATCA/CRS;
- в інших випадках та з підстав, передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.

7.3.8. У випадку, якщо Клієнт протягом строку, зазначеного в підпункті 3.2.23. цієї Публічної пропозиції, не здійснить будь-яких дій, які б свідчили про бажання не закривати рахунок з ЕПЗ, Банк, в порядку передбаченому цим Договором, закриває такий рахунок.

7.3.9. Незалежно від підстав закриття рахунку з ЕПЗ Банк зобов'язаний повернути Клієнту залишок коштів, що є на рахунку з ЕПЗ, для чого Клієнт зі свого боку зобов'язаний в дату закриття Рахунку з ЕПЗ повідомити реквізити Рахунку Клієнта в Банку або в іншого надавача платіжних послуг для здійснення такого перерахування.

У випадку, якщо Клієнт не повідомить Банку реквізити іншого рахунку Клієнта в іншого надавача платіжних послуг протягом строку, вказаному в повідомлені Банку, Банк має право, виключно на власний розсуд, перерахувати залишок грошових коштів на інший рахунок Клієнта, відкритий в Банку, або обліковувати такі кошти на окремому рахунку Банку на умовах, визначених тарифами Банку, та повернути їх Клієнту на його вимогу під час звернення до Банку.

7.3.10. У випадку ініціювання Банком або Клієнтом закриття рахунку з ЕПЗ Банк анулює всі ЕПЗ, видані Клієнту в рамках Договору.

7.3.11. Банк за наявності коштів на рахунку з ЕПЗ, який закривається на підставі заяви про закриття рахунку, здійснює завершальні платіжні операції за рахунком (з виконання платіжних інструкцій стягувачів, виплати коштів готівкою, перерахування залишку коштів згідно із заявою Клієнта).

Датою закриття рахунку з ЕПЗ є день фактичного закриття рахунку (згідно з п. 7.3.1. цієї Публічної пропозиції).

Банк закриває рахунок з ЕПЗ та видає Клієнту за його запитом безкоштовно довідку про

закриття рахунку із зазначенням дати закриття рахунку.

7.4. Кеш-бек

7.4.1. Банк може здійснювати повернення частини витрачених Клієнтом грошових коштів за товари/послуги, здійснені з використанням власних та/або кредитних коштів в торгово-сервісній мережі України в рамках відповідних тарифних пакетів для ЕПЗ Банку, емітованих в національній валюті (якщо це передбачено тарифами).

7.4.2. Банк нараховує кеш-бек за кожну безготівкову транзакцію, здійснену фізичною особою – резидентом України в торгово - сервісній мережі в межах України із використанням ЕПЗ до відкритого рахунку з ЕПЗ в національній валют, відповідно до умов, визначених в тарифах Банку. У тарифах Банку встановлюється максимальна сума кеш-бека, що нараховується за операціями, проведеними Клієнтом по одному рахунку з ЕПЗ протягом звітного періоду та сплачується Клієнту на рахунок з ЕПЗ за вирахуванням утриманих обов'язкових податків/зборів (податок з доходів, військовий збір тощо)..

7.4.3. Банк здійснює розрахунок суми кеш-бек за операціями здійсненим протягом звітного періоду та його сплату Клієнту на рахунок з ЕПЗ в останній робочий день поточного місяця.

Звітний період розпочинається з дня, наступного за днем попереднього нарахування кеш-бек в минулому місяці та закінчується передостаннім робочим днем поточного місяця, в якому здійснюється розрахунок кеш-бек за операціями проведеними по рахунку з ЕПЗ.

Операції, що були здійснені Клієнтом в торгово - сервісній мережі протягом місяця, в якому закрито рахунок з ЕПЗ, ***не включаються до розрахунку кеш-бек за цей звітний період***.

7.4.4. У разі скасування (повернення) Клієнтом чи торговцем операцій за рахунком з ЕПЗ, здійснених в торгово - сервісній мережі протягом періоду, за який здійснюється розрахунок суми кеш-бек (протягом поточного місяця), суми таких скасованих операцій не включаються до розрахунку кеш-беку за звітний період.

7.4.5. Якщо скасування платіжної операції (-ій) відбулось після виплати Банком кеш-бек Клієнту за звітний період (в останній робочий день поточного місяця), Банк не враховує суми таких скасованих платіжних операції при здійснені розрахунку кеш-бек в наступному звітному періоді.

7.4.6. Клієнти, отримуючи суму кеш-беку, розуміють та підтверджують, що отримують від Банку дохід, у зв'язку з чим Банк має статус податкового агента та з суми нарахованого кеш-беку утримує податок на доходи фізичних осіб згідно п. 167.1 ст. 167 Податкового кодексу України та військовий збір, в розмірі, які встановлені законодавством України, та відповідно до п. 176.2 ст.176 Податкового кодексу України подає інформацію щодо таких доходів та утриманого податку/збору до контролюючих державних органів. При цьому, якщо відповідно до норм законодавства України, ставка податку/збору, що застосовується до доходу передбаченого під час отримання кеш-беку, буде збільшена або зменшена/введено новий податок/збір/скасовано діючий тощо, розмір доходу що підлягає виплаті Клієнту змінюється відповідно до змін встановлених (прийнятих) щодо ставок оподаткування.

7.5. Особливості проведення операцій з гаманцями

7.5.1. Платіжні операції за платіжними картками можуть здійснюватися із застосуванням гаманців з використанням технології NFC.

7.5.2. Використання гаманців та проведення платіжних операцій з їх застосуванням допускається за умови використання ліцензійних пристроїв та програмного забезпечення, а також типів карток, передбачених Банком.

7.5.3. Для здійснення платіжних операцій Клієнт повинен особисто внести відомості про реквізити картки до гаманця, згідно з інструкцією виробника пристрою. Після здійснення Банком перевірки дійсності картки, Клієнт повинен надати згоду з умовами емітента цифрової картки та підтвердити реєстрацію картки в гаманці одним із визначених Банком способів. У разі успішного додавання картки до гаманця створюється цифрова картка.

7.5.4. Кількість карток, які можна додати до гаманця, залежить від технічних можливостей гаманця, передбачених його інструкцією. Кількість гаманців, до яких можна додати одну й ту ж саму картку, регулюється правилами МПС. Кожного разу під час додавання картки до

гаманця створюється нове цифрове значення цифрової картки.

7.5.5. До гаманця можна додати картку, термін дії якої не скінчився, яка є активною (не знаходиться в стоп-списку) і відкрита до рахунку з ЕПЗ, який не є заблокованим.

7.5.6. У разі закриття/блокування рахунку з ЕПЗ, цифрові картки, створені до нього, анулюються.

7.5.7. Видалити або заблокувати цифрову картку Клієнт може самостійно.

7.5.8. Гаманці та цифрові картки можуть використовуватися для:

- оплати за товари та послуги через POS-термінали, оснащені безконтактною технологією оплати, або інші безконтактні пристрої;
- оплати у мобільних застосунках чи на вебсайтах у мережі Інтернет, де можливе здійснення оплати за допомогою цифрових карток;
- зняття готівки в АТМ та обладнанні, яке підтримує безконтактну технологію;
- перегляду інформації за останніми платіжними операціями, здійсненими цифровою карткою.

7.5.9. Підтвердження оплати здійснюється шляхом перевірки відбитку пальця або інших біометричних даних, пароля до пристрою тощо, згідно з налаштуваннями пристрою, на якому встановлено гаманець, та його технічних можливостей. Підтвердження оплати на пристрої не виключає можливості виникнення потреби введення ПІН-коду картки на POS-терміналі.

7.5.10. Підтвердження платіжних операцій зі зняття готівки у АТМ чи інших пристроях, які підтримують безконтактну технологію, здійснюється виключно шляхом введення ПІН-коду картки.

7.6. Несанкціонований овердрафт

7.6.1. З метою запобігання виникнення несанкціонованого овердрафту за рахунком з ЕПЗ Клієнта за платіжними операціями з видачі готівкових коштів, залишок коштів на ЕПЗ автоматично зменшується (блокується) з урахуванням суми комісії за її проведення, відповідно до тарифів Банку. У випадку технічної неможливості Банку здійснити он-лайн блокування суми комісії, що підлягає сплаті Банку, в т.ч. за операціями здійсненими в термінальних пристроях Банку, Клієнт зобов'язується контролювати та забезпечувати достатню наявність коштів на рахунку з ЕПЗ для списання такої комісії.

У разі проведення Клієнтом по рахунку з ЕПЗ операції, сума яких перевищує суму фактичного залишку коштів на цьому рахунку, виникає несанкціонований овердрафт - заборгованість, яка не була обумовлена цим Договором між Клієнтом та Банком.

7.6.2. Сторони погоджуються, що отримання готівкових коштів та/або проведення безготівкових платежів з використанням ЕПЗ здійснюється в межах доступного на рахунку з ЕПЗ залишку з врахуванням комісії Банку та/або еквайра, в іншому випадку в результаті використання ЕПЗ може виникнути несанкціонований овердрафт, а саме:

- в разі надходження до клірингу інформації про платіжну операцію, за якою еквайр (платіжна система) попередньо в установлений платіжною системою термін не надіслав емітенту платіжне повідомлення;
- в разі надходження до клірингу інформації про платіжну операцію, за якою еквайр (платіжна система) попередньо надіслав емітенту платіжне повідомлення, але відповідна сума не була блокована на рахунку з ЕПЗ Клієнта для забезпечення його зобов'язань за здійсненою платіжною операцією або така сума була розблокована до надходження з платіжної системи інформації за результатами клірингу;
- в разі зміни курсів валют і надходження до клірингу інформації про платіжну операцію в іноземній валюті в сумі більшій, ніж та, яку еквайр (платіжна система) попередньо надіслав емітенту в платіжному повідомленні і яку було блоковано на рахунку з ЕПЗ Клієнта для забезпечення його зобов'язання за здійсненою платіжною операцією;
- виникнення технічних помилок у роботі обладнання емітента, еквайра або процесингового центру.

7.6.3. У разі виникнення несанкціонованого овердрафту за рахунком з ЕПЗ Клієнт зобов'язується відшкодувати Банку суму заборгованості (суму несанкціонованого овердрафту

та процентів за користування таким несанкціонованим овердрафтом) у розмірі та в строки, встановлені тарифами Банку, що діяли на дату виникнення такої заборгованості. Нарахування процентів за несанкціонований овердрафт здійснюється за методом «факт/факт» (метод «факт/факт» означає, що проценти нараховуються за кожний фактичний день користування несанкціонованим овердрафтом та виходячи з фактичної кількості днів у році).

7.6.4. Клієнт може здійснювати погашення заборгованості за Договором шляхом готівкового внесення або безготівкового зарахування грошових коштів на рахунок з ЕПЗ або іншими способами відповідно до законодавства України.

7.6.5. Сума, належна до сплати за несанкціонованим овердрафтом повідомляється Клієнту в один із способів, визначених Банком:

- самостійним відслідковуванням у виписці (в т.ч. через дистанційні канали) *та/або*
- через контакт-центр під час телефонного звернення Клієнта або до чат-боту Банку за умови успішної ідентифікації згідно встановлених законодавством вимог, а також відповідно до внутрішніх документів Банку *та/або*
- за допомогою SMS-повідомлення на мобільний номер Клієнта у вигляді від'ємного залишку (балансу) на рахунку з ЕПЗ під час спроби здійснити платіжну операцію з ЕПЗ *та/або*
- інформуванням з боку Банку - працівником Банку телефоном та/або
- у разі безпосереднього звернення Клієнта до Банку.

7.6.6. У випадку непогашення Клієнтом несанкціонованої заборгованості, Банк має право призупинити (заблокувати) дію всіх ЕПЗ Клієнта, зі стягненням за рахунок Клієнта комісії, до повного погашення заборгованості перед Банком.

7.6.7. Несанкціонований овердрафт (прострочена заборгованість Клієнта перед Банком) є першочерговим до погашення перед виконанням інших існуючих зобов'язань перед Банком.

7.6.8. Грошові кошти у день їх надходження на рахунок з ЕПЗ спрямовуються Банком на оплату (погашення) заборгованості Клієнта за несанкціонованим овердрафтом за цим Договором відповідно до наступної черговості:

1) заборгованість за сумою несанкціонованого овердрафту;
2) проценти за користування несанкціонованим овердрафтом;
3) сплата неустойки та інші платежі (за наявності).

Задоволення вимог кожної наступної черги здійснюється після повної сплати Клієнтом суми заборгованості за попередньою чергою. У разі надходження коштів в рахунок виконання Клієнтом зобов'язань за цим Договором із зазначенням в платіжній інструкції призначення платежу, що не відповідає черговості погашення заборгованості, визначеній цим пунктом, Банк має право направляти такі кошти на погашення заборгованості згідно з черговістю, визначеною цим пунктом.

7.7. Методика визначення курсу перерахунку іноземної валюти, що застосовується Банком під час здійснення розрахунків за платіжними операціями з використанням ЕПЗ (Методика)

7.7.1. Якщо валюта, в якій проводиться платіжна операція з використанням ЕПЗ, не збігається з валютою, списаною з рахунку з ЕПЗ, Банк може виконати операції з купівлі, продажу, обміну необхідної валюти на валютному ринку України в порядку, встановленому НБУ, або провести внутрішній кліринг згідно цієї Методики.

7.7.2. Банк, у разі виконання держателем платіжної операції з використанням ЕПЗ у валюті, яка відрізняється від валюти рахунку з ЕПЗ, здійснює перерахунок суми за платіжною операцією згідно з тарифами на обслуговування ЕПЗ.

7.7.3. У разі, якщо валюта платіжної операції збігається з розрахунковою валютою МПС, розрахунок з платіжною системою проводиться у номінальній сумі операції. У разі, якщо валюта платіжної операції не збігається з розрахунковою валютою МПС, розрахунок з платіжною системою проводиться у сумі, розрахованій платіжною системою, виходячи із суми платіжної операції, курсів обміну, встановлених платіжною системою та інших чинників, що враховуються для цього згідно з правилами платіжної системи.

7.7.4. Під час виконання держателем платіжної операції за допомогою ЕПЗ сума операції

перераховується у розрахункову валюту МПС за курсом платіжної системи (якщо валюта операції та розрахункова валюта МПС відрізняються), з подальшим перерахунком у валюту рахунку за комерційним курсом купівлі-продажу іноземних валют Банку для операцій з використанням ЕПЗ (якщо розрахункова валюта МПС та валюта рахунку не збігаються).

7.7.5. Під час виконання держателем платіжних операцій (за якими банк-еквайр є нерезидентом України) Банк, для запобігання виникнення несанкціонованого овердрафту в результаті значних коливань курсів іноземних валют, додатково блокує грошові кошти на рахунку Клієнта.

7.7.6. Якщо держатель скористався сервісом DCC (Dynamic Currency Conversion – миттєва конвертація валюти – проведення за кордоном операції у валюті країни-емітента картки. Для карток, емітованих українськими банками це гривня), під час здійснення операції з купівлі товарів та послуг за межами України, і обрав валюту операції - гривня, Банк здійснює блокування коштів на рахунку з ЕПЗ у сумі операції, що виставлена Банку платіжною системою до блокування коштів. Після підтвердження платіжною системою операції, здійсненої Клієнтом, Банк проводить списання коштів з рахунку Клієнта в розрахунковій валюті МПС. При цьому, сума коштів за такою операцією, що підлягає списанню з рахунку Клієнта, перераховується Банком в розрахункову валюту МПС за комерційним курсом купівлі-продажу для операцій з ЕПЗ у відповідних валютах, встановленим Банком на день списання Банком з рахунку Клієнта відповідної суми операції.

7.7.7. Банк щоденно оприлюднює комерційний курс купівлі-продажу іноземних валют Банку для операцій з ЕПЗ на сайті Банку.

7.7.8. У разі відкритого Клієнту рахунку з ЕПЗ в іноземній валюті Банк, відповідно до умов Договору, здійснює продаж іноземної валюти, розміщеної на рахунку, для сплати Клієнтом комісії на користь Банку за послуги, надані останнім відповідно до Договору, та утримує комісію відповідно до тарифів на обслуговування ЕПЗ, в національній валюті з коштів, отриманих від продажу іноземної валюти, без зарахування цієї комісії на рахунок Клієнта в національній валюті. Сума комісії перераховується Банком у національну валюту України за курсами гривні до іноземних валют, встановленими НБУ на день продажу іноземної валюти.

7.7.9. Усі неустойки (пені, штрафи), що передбачені Договором, підлягають сплаті у гривні. У разі якщо виконання зобов'язань в іноземній валюті прострочено, розрахунок неустойки здійснюється за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим НБУ на день сплати неустойки.

7.8. Механізм захисту прав Клієнта (користувача) та порядок врегулювання спірних питань, що виникають під час використання Клієнтом (користувачем) ЕПЗ

7.8.1. Клієнт зобов'язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком та повідомляти Банк про операції, які ним не виконувалися.

7.8.2. Клієнт після виявлення факту втрати ЕПЗ та/або платіжних операцій, які він не виконував, зобов'язаний негайно повідомити Банк в спосіб, передбачений Правилами користування ЕПЗ.

7.8.3. До моменту повідомлення Клієнтом Банку ризик збитків від здійснення операцій та відповідальність несе Клієнт, а з часу повідомлення Клієнтом Банку ризик збитків від здійснення операцій за ЕПЗ Клієнта несе Банк.

7.8.4. Клієнт має право звернутися в будь-який відокремлений підрозділ Банку для подання заяви-претензії на оскарження транзакції, проведеної через платіжну систему, впродовж 120 (ста двадцяти) днів з дати відображення такої операції на рахунку з ЕПЗ.

7.8.5. Банк може відмовити у веденні претензійної роботи за транзакцією Клієнта, якщо така можливість відсутня технічно, відповідно до правил платіжної системи.

7.8.6. Банк має право відмовити в оскарженні платіжної операції у наступних випадках:

- якщо заява пред'явлена після спливу строку, встановленого для оскарження здійсненої операції;
- якщо для оскарження операції Клієнтом надано недостатньо інформації та Клієнт не виходить на зв'язок з Банком за контактами, що були вказані у Банку.

7.8.7. Банк не несе відповідальність за фінансові операції та має право на відмову від їх оскарження у випадку, якщо дані ЕПЗ та тимчасові паролі/індивідуальна облікова інформація стали відомі іншим особам внаслідок несумлінного виконання Клієнтом умов їхнього

зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.
7.8.8. У випадку незгоди Клієнта з операціями, кошти за якими заблоковані чи списані з його рахунку з ЕПЗ, працівник відокремленого підрозділу Банку в порядку, встановленому внутрішніми документами приймає від Клієнта заяву-претензію. Порядок розгляду заяв у випадках здійснення несанкціонованих операцій на рахунках з ЕПЗ держателів та відшкодування за рахунок Банку збитків, понесених ними внаслідок таких операцій, здійснюється відповідно вимог, визначених МПС MASTERCARD та НПС ПРОСТІР.
7.8.9. Банк розглядає заяву-претензію та повідомляє держателя ЕПЗ про хід розгляду в письмовій формі у строк, передбачений Законом України «Про звернення громадян».
7.8.10. Відшкодування оскарженої Клієнтом операції здійснюється Банком на поточний рахунок з ЕПЗ Клієнта після повного врегулювання розміру такої операції. Оскаржені операції в іноземній валюті відшкодовуються Банком за курсом первинного списання, але не більше за суму, оскаржену (підтверджену) в МПС/НПС.
7.8.11. У випадку, коли за результатом розгляду претензії Клієнта оспорювана операція скасовується, Банк зараховує грошові кошти на поточний рахунок Клієнта у сумі скасованої операції та комісії, утриманої Банком за проведення такої операції.
7.8.12. Строки встановлення Банком правомірності платіжної операції та повернення на рахунок користувача попередньо списаної суми неналежної платіжної операції визначені Законом про платіжні послуги.
7.8.13. Банк у разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку неналежного платника, якщо Клієнт телефонним дзвінком до контакт-центру/зверненням до відокремленого підрозділу Банку/оформленням звернення на сайті Банку тощо, невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися, або виявлення помилки працівником Банку, після виявлення помилки (в залежності від того, що відбулось раніше) негайно відновлює залишок коштів на рахунку Клієнта до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Банк також відшкодовує неналежному платнику суму утриманої/сплаченої неналежним платником комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності комісійної винагороди).
7.8.14. Банк сприяє Клієнту в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією з використанням ЕПЗ шляхом надання доступної йому інформації про таку операцію (безкоштовно), уключаючи інформацію, отриману на його запит від банку, що обслуговує неналежного отримувача. Банк, який обслуговує неналежного отримувача, для встановлення правомірності платіжної операції з використанням ЕПЗ в разі опротестування неналежної платіжної операції Клієнтом та/або на вимогу банку-емітента зобов'язаний після отримання відповідного повідомлення негайно заблокувати кошти в сумі неналежної платіжної операції на рахунку неналежного отримувача на строк до 30 (тридцяти) календарних днів.
7.8.15. Клієнт має право на відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Банком унаслідок помилкової, неналежної платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених законодавством України строків.
7.8.16. У разі повідомлення Клієнтом про незавершену платіжну операцію з внесення коштів через платіжні пристрої Банку на рахунки, відкриті в Банку, після подання Клієнтом заяви-претензії, Банк зараховує суму коштів на відповідний рахунок після внутрішнього розслідування та інкасації платіжного пристрою Банку.
7.8.17. Клієнт несе відповідальність за всі здійснені платіжні операції, якщо доведено, що дії чи бездіяльність Клієнта призвели до незаконного використання ПІН-коду/CVV/CVV2 коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.
7.8.18. У разі настання інших можливих спірних ситуацій Банк діє у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» та внутрішніх документів Банку.

8. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ РАХУНКАМИ УМОВНОГО ЗБЕРІГАННЯ (ЕСКРОУ)

8.1. Порядок відкриття рахунків умовного зберігання (ескроу)

8.1.1. Відкриття та обслуговування (безготівкове та/або касове) рахунку умовного зберігання

(ескроу) та здійснення усіх видів платіжних операцій здійснюється у національній та/або іноземній валюті Банком відповідно до вимог чинного законодавства України та цього Договору.

8.1.2. Рахунок умовного зберігання (ескроу) відкриваються фізичним особам-резидентам та нерезидентам-інвесторам:

- для купівлі-продажу нерухомості;
- викупу акцій – для проведення операцій з корпоративними правами;
- для інших цілей, передбачених законодавством.

8.1.3. Банк відкриває Клієнту рахунок умовного зберігання (ескроу) шляхом укладення з Клієнтом Заяви-договору про приєднання після надання ним всіх документів, необхідних для проведення всіх заходів належної перевірки Клієнта, в тому числі ідентифікації/верифікації представника Клієнта відповідно до вимог чинного законодавства України та відкриття Клієнту поточного рахунку.

8.1.4. Банк не здійснює банківське обслуговування рахунку умовного зберігання (ескроу) засобами СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank».

8.1.5. Відкриття кожного рахунку умовного зберігання (ескроу) здійснюється на підставі оформлення окремої Заяви-договору про приєднання *(додаток 9 до цієї Публічної пропозиції)* за умови, якщо дата відкриття рахунків відрізняється.

8.1.6. Під час відкриття рахунку умовного зберігання (ескроу) Клієнт визначає вид і валюту рахунку, про що вказує у Заяві-договорі про приєднання.

8.1.7. Днем відкриття рахунку умовного зберігання (ескроу) Клієнта вважається дата, визначена умовами відповідної Заяви-договору про приєднання.

8.2. Обслуговування рахунків умовного зберігання (ескроу)

8.2.1. Банк надає Клієнту платіжні послуги на платній основі відповідно до переліку та на умовах, викладених у затверджених Банком тарифах, що розміщені Банком на сайті Банку: https://crystalbank.com.ua та на інформаційному стенді в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку.

8.2.2. Банк здійснює обслуговування рахунку умовного зберігання (ескроу) і надає Клієнту інші послуги на підставі відповідної ліцензії Національного банку на здійснення банківських операцій.

8.2.3. Під час здійснення обслуговування рахунків умовного зберігання (ескроу) використовуються платіжні інструменти, що передбачені для цього чинним законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ.

8.2.4. Зарахування грошових коштів на рахунок умовного зберігання (ескроу) здійснюється одноразово або періодично в порядку, встановленому Договором.

8.2.5. З метою підтвердження зарахування коштів на рахунок умовного зберігання (ескроу) Банк надає Клієнту виписку за рахунком умовного зберігання (ескроу).

8.2.6. Клієнт шляхом підписання Заяви-договору про приєднання надає Банку згоду на виконання платіжних операцій з дебетування рахунку умовного зберігання (ескроу) бенефіціаром(-ами), зазначеним(-и) у Договорі.

8.2.7. Банк зобов'язаний установити особу бенефіціара(ів) (або інших осіб, які відповідно до законодавства України мають право на отримання коштів), яка(-і) звернулася(-ися) до Банку з метою отримання коштів з рахунку умовного зберігання (ескроу) та перевірити наявність у цих осіб права на одержання коштів, розміщених на рахунку умовного зберігання (ескроу), у порядку, визначеному внутрішніми документами Банку.

8.2.8. Клієнт та бенефіціар(-и) та/або особи, вказані бенефіціаром(-ми), не мають права розпоряджатися грошовими коштами, що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу).

8.2.9. За рахунком умовного зберігання (ескроу) виконуються виключно платіжні операції із зарахування Банком отриманих від Клієнта грошових коштів, які у разі настання підстав, визначених цим Договором, та надання бенефіціаром(-ами) або особою, вказаною бенефіціаром(-ами) платіжної інструкції, в 5-(п'яти)денний термін перераховуються/ виплачуються готівкою (якщо це передбачено Договором) бенефіціару(-ам) та/або особі, вказаній бенефіціаром(-ми) або повертаються Клієнту відповідно до умов цього Договору.

Отримувач може відкликати платіжну інструкцію до моменту списання коштів з рахунку умовного зберігання (ескроу).

8.2.10. Клієнт розуміє та погоджується з тим, що у випадку ініціювання бенефіціаром платіжної операції/надання до Банку документів, які суперечать нормам чинного законодавства України (зокрема, не підтверджують надання підстав для перерахування бенефіціару або вказаній ним особі коштів з рахунку умовного зберігання (ескроу)), Банк має право відмовити бенефіціару у проведенні такої платіжної операції.

8.3. Звернення стягнення на кошти, що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу)

8.3.1. Звернення стягнення та (або) накладення арешту на грошові кошти, що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу), за зобов'язаннями Банку, не допускається, крім суми грошових коштів на рахунку, яку Банк має право утримати як винагороду станом на дату звернення стягнення або накладення арешту згідно з цим Договором.

8.3.2. Звернення стягнення та/або накладення арешту на грошові кошти, що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу), за зобов'язаннями Клієнта або бенефіціара(ів) (у тому числі у разі їх ліквідації) не допускається. При цьому допускається звернення стягнення та/або накладення арешту на право вимоги Клієнта або бенефіціара(ів) та/або осіб, вказаних бенефіціаром(ами) до Банку на підставі цього Договору, у тому числі на право вимоги виплати грошових коштів (або їх частини), що знаходяться на рахунку умовного зберігання (ескроу), за настання підстав, встановлених цих Договором та сплати винагороди Банку за послуги, пов'язані з обслуговуванням рахунком умовного зберігання (ескроу) та здійсненням операцій за ним.

8.4. Закриття рахунків умовного зберігання (ескроу)

8.4.1. Банк закриває рахунок умовного зберігання (ескроу):

- у разі припинення або розірвання Заяви-договору про приєднання за послугою відкриття та обслуговування рахунку умовного зберігання (ескроу) шляхом підписання заяви про закриття рахунку;
- в інших випадках, установлених Заявою-договором про приєднання.

8.4.2. Банк за наявності коштів на рахунку умовного зберігання (ескроу), який закривається із зазначених причин, повертає ці кошти власнику рахунку або перераховує їх бенефіціару(-ам) чи зазначеній(-им) бенефіціаром(ами) особі (-ам), якщо це передбачено Заявою-договором про приєднання.

8.4.3. Рахунок умовного зберігання (ескроу) закривається Банком на наступний робочий день після проведення останньої платіжної операції за рахунком умовного зберігання (ескроу). Всі дії відбуваються за умови письмового погодження бенефіціара(ів).

9. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВКЛАДНИМИ РАХУНКАМИ

9.1. Особливості залучення банківських вкладів

9.1.1. Банк може надавати Клієнту фінансову послугу «Залучення коштів, що підлягають поверненню» на умовах строкового вкладу або вкладу на вимогу шляхом розміщення вкладу на депозитний рахунок, вказаний у Заяві-договорі про приєднання (Типові форми - *додатки 7 та 8 до цієї Публічної пропозиції),* у разі дотримання таких умов:

- вибору Клієнтом умов розміщення банківського вкладу (найменування депозитного продукту/вид вкладу, строк розміщення вкладу, валюта, сума вкладу, умови виплати процентів за вкладом) відповідно до запропонованих Банком Процентних ставок за вкладами фізичних осіб в АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі - умови розміщення вкладів) та Істотних умов за вкладами (депозитами) для клієнтів-фізичних осіб, розміщених на сайті Банку: https://crystalbank.com.ua/ua/deposits/ та на інформаційних стендах в приміщеннях відділень Банку, та які визначаються Банком в рамках відповідного продукту та однакові для всіх Клієнтів;

- Клієнт надає згоду на всі умови залучення Банком обраного Клієнтом виду діючого вкладу (депозиту), затвердженого Банком, та на всі умови, визначені у цьому Розділі Публічної пропозиції;
- наявності у Клієнта відкритого в Банку рахунку з ЕПЗ в національній валюті та в іноземній валюті (у разі розміщення вкладу у іноземній валюті);
- наявність у Клієнта грошових коштів на рахунку з ЕПЗ (у валюті обраного виду вкладу (депозиту), відкритому у Банку, в сумі, достатній для розміщення вкладу на вкладному (депозитному) рахунку).

9.1.2. Банк відкриває Клієнту вкладний (депозитний) рахунок (далі у цьому розділі Договору – вкладний рахунок) за умови пред'явлення Клієнтом документів, що посвідчують особу та надання Банку повного пакета належним чином оформлених документів, необхідних для відкриття вкладного рахунку, відповідно до вимог законодавства України. Банк може відмовити Клієнту у відкритті вкладного рахунку у випадках, передбачених чинним законодавством України та умовами Договору (в частині обслуговування Банком вкладних рахунків).

9.1.3. Банк відкриває Клієнту вкладний (депозитний) рахунок дистанційно без відвідування Банку, який вже має відкритий поточний рахунок з використанням цифрової картки в мобільному застосунку «CrystalBank», ідентифікаційні документи Клієнта в такому випадку отримуються Банком шляхом шерингу через «Дія», Заява-договір про приєднання (*додатки 7 та 8 до цієї Публічної пропозиції*) укладається з Клієнтом в електронному вигляді в порядку, визначеному в розділі 11 цього Договору. Клієнт може отримати свій примірник Заяви-договору про приєднання на вказану ним адресу електронної пошти.

9.1.4. Умови і правила надання послуг з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» зазначені у додатку 20 до цієї Публічної пропозиції, який є невід'ємною частиною цього Договору.

9.1.5. Днем відкриття вкладного рахунку Клієнта вважається дата, визначена умовами відповідної Заяви-договору про приєднання .

9.1.6. Банк зобов'язується виплачувати Клієнту суму вкладу та проценти на вклад в порядку та на умовах, встановлених Договором. За кожним видом вкладу (депозиту) Клієнт укладає з Банком відповідну Заяву-договір про приєднання (які є невід'ємною частиною цієї Публічної пропозиції) згідно відповідного банківського продукту.

9.1.7. Для зарахування грошових коштів Клієнта на підставі документів, наданих Клієнтом, та відповідно до вимог законодавства і вимог Банку, Банк відкриває Клієнту вкладний рахунок.

Режим функціонування вкладного рахунку регулюється нормативно-правовими актами Національного банку та іншими нормами чинного законодавства України, з якими Клієнт ознайомлений до приєднання до умов цього Договору.

9.1.5.1. Банк зараховує на вкладний рахунок кошти, які надійшли від іншої особи, якщо Заявою-договором про приєднання не передбачено інше. Надання власником даних про свій вкладний (депозитний) рахунок іншій особі вважається наданням згоди власником рахунку на одержання грошових коштів від іншої особи.

9.1.8. Письмова форма договору банківського вкладу вважається дотриманою, якщо внесення грошової суми на вкладний (депозитний) рахунок Клієнта підтверджено відповідною Заявою-договором про приєднання, оформленою в письмовому (електронному) вигляді з видачею відповідного документа:

- у разі внесення готівкових коштів - платіжної інструкції на переказ готівки;
- у разі зарахування безготівкових коштів - платіжної інструкції кредитового переказу/платіжної інструкції дебетового переказу на переказ коштів з поточного рахунку/рахунку з ЕПЗ/іншого вкладного рахунку на вкладний рахунок Клієнта /виконання Банком зарахування коштів на вкладний рахунок Клієнта/виписки за вкладним рахунком.

9.1.9. Відповідно до умов, зазначених у Договорі (в частині обслуговування Банком вкладних (депозитних) рахунків) Клієнт розміщує грошові кошти на вкладному рахунку шляхом:

- внесення грошових коштів готівкою через касу Банку або через банкомат з функцією приймання готівки (за умови наявності технічної можливості Банку);

– перерахування з іншого вкладного рахунку або поточного рахунку шляхом надання платіжної інструкції до відокремленого підрозділу Банку або для видів вкладів, умовами яких затверджено таку можливість - дистанційно, за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» або через інші дистанційні канали обслуговування (за умови наявності технічної можливості у Банку).

9.1.10. У разі звернення до відокремленого підрозділу Банку Клієнта, який розмістив вклад/відкрив рахунок за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг», Банк надає такому Клієнту на його вимогу належний йому примірник Заяви-договору про приєднання у письмовій формі з підписом та печаткою, а також виписку за вкладним рахунком.

Підтвердженням внесення Клієнтом вкладу за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank» є виписка за вкладним рахунком, що надається Банком Клієнту за його зверненням в день зарахування грошових коштів у сумі вкладу на вкладний рахунок. У виписці зазначаються: назва Банку, номер вкладного (депозитного) рахунку, усі суми платіжних операцій, зараховані та списані з вкладного рахунку, а також залишок грошових коштів на вкладному рахунку на момент звернення Клієнта до Банку.

9.1.11. Клієнт, розміщуючи вклад на умовах Договору (в частині обслуговування Банком вкладних (депозитних) рахунків) та підписуючи Заяву-договір про приєднання підтверджує, що ознайомлений з тим, що гарантування Фондом гарантування вкладів фізичних осіб поширюється в межах граничного розміру на вклад у разі відсутності умов/випадків, зазначених у ст. 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», а також умови, на яких здійснюється розміщення вкладу у Банку за Договором (в частині обслуговування Банком вкладних рахунків) Клієнту зрозумілі.

9.1.12. Перебіг строку зберігання вкладу починається з дня оформлення відповідної Заяви-договору про приєднання.

9.1.13. Внесення коштів на вкладний рахунок, повернення вкладу, сплата процентів, здійснюються у валюті вкладу, зазначеній у Заяві-договорі про приєднання, якщо інше не встановлено умовами розміщення вкладів.

9.1.14. Днем розміщення вкладу є день зарахування суми вкладу/початкової суми вкладу на вкладний рахунок, зазначений в Заяві-договорі про приєднання.

У разі розміщення вкладу у відокремленому підрозділі Клієнт вносить суму вкладу на вкладний (депозитний) рахунок не пізніше ніж на 3 (третій) операційний день від дати укладення Заяви-договору про приєднання.

У разі розміщення вкладу через СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільний застосунок «CrystalBank» Клієнт перераховує суму вкладу на вкладний (депозитний) рахунок в день укладення Заяви-договору про приєднання.

У випадку ненадходження суми вкладу на вкладний (депозитний) рахунок протягом зазначеного вище строку, Заява-договір про приєднання вважається неукладеною, а вкладний (депозитний) рахунок закривається наступного робочого дня після спливу зазначеного терміну.

9.1.15. Клієнт погоджується з умовою, що перехід до іншої особи права вимоги повернення вкладу або його частини (шляхом дарування, відступлення тощо), можливий виключно за наявності письмової згоди Банку, окрім випадку спадкування.

9.1.16. Банк має право розірвати Договір (в частині обслуговування вкладу (депозиту)) за настання підстав, визначених чинним законодавством України. Залишок коштів з вкладного (депозитного) рахунку та нараховані проценти повертаються Клієнту в порядку, визначеному чинним законодавством України та/або цим Договором, або нормативно-правовим актом Національного банку з питань фінансового моніторингу.

9.2. Порядок нарахування та сплати Банком процентів за вкладом. Повернення вкладу

9.2.1. Порядок нарахування процентів за користування вкладом є наступним: проценти нараховуються у валюті рахунку, за методом «факт/факт» (для розрахунку використовується фактична календарна кількість днів у місяці та у році).

Під час нарахування процентів на суму вкладу день надходження коштів на вкладний (депозитний) рахунок і день повернення коштів з вкладного (депозитного) рахунку до періоду нарахування процентів не включаються.

Днем надходження до Банку грошових коштів вважається день їх зарахування на вкладний

(депозитний) рахунок.

Нарахування процентів здійснюється Банком щоденно на залишок коштів, що обліковуються на вкладному (депозитному) рахунку на кінець операційного дня.

9.2.1.1. У випадку продовження строку розміщення вкладу (депозиту) за згодою Сторін (пролонгації вкладу) проценти за ставкою, яка застосовується для пролонгованих вкладів (депозитів), нараховуються з дня пролонгації відповідного вкладу (депозиту).

9.2.2. Банк самостійно встановлює процентні ставки за вкладними (депозитними) операціями. Розмір процентної ставки за вкладом, порядок нарахування та періодичність виплати процентів, повернення вкладу, в т.ч. можливість його поповнення, дострокового повернення тощо встановлюються цим Договором, відповідною Заявою-договором про приєднання за кожним видом вкладу в залежності від умов обраного Клієнтом продукту Банку, істотні умови яких розміщені на сайті Банку: https://crystalbank.com.ua та на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку на день укладення відповідної Заяви-договору на приєднання.

9.2.3. Нараховані проценти за вкладом, за вирахуванням податків/зборів, що підлягають сплаті відповідно до законодавства України (податок на доходи фізичних осіб та військовий збір тощо[5], далі-податки) сплачуються шляхом перерахування на рахунок з ЕПЗ Клієнта у валюті вкладу, відкритий в Банку та зазначений в Заяві-договорі про приєднання.

Проценти виплачуються Клієнту щомісячно в перший робочий день місяця впродовж строку зберігання вкладу та/або в кінці строку зберігання вкладу, в залежності від умов обраного Клієнтом продукту Банку.

9.2.4. Зі спливом строку зберігання строкового вкладу Банк повертає Клієнту вклад разом із нарахованими процентами за вкладом на рахунок з ЕПЗ Клієнта у валюті вкладу, зазначений у Заяві-договорі про приєднання .

9.2.5. Виплата процентів за вкладом на вимогу здійснюється щомісячно в перший робочий день місяця впродовж строку зберігання вкладу та в кінці терміну дії Договору (строку зберігання вкладу) шляхом капіталізації.

9.2.6. У разі, якщо Клієнт був обмежений в праві вільного розпорядження коштами на вкладному рахунку, у випадках, передбачених законодавством України (в тому числі, внаслідок арешту, інших публічних обтяжень, кошти, у розпорядженні якими Клієнта було обмежено, виплачуються Банком Клієнту лише після скасування таких обмежень *(додаток 11 до цієї Публічної пропозиції).*

9.2.7. У разі часткового списання коштів з рахунку Клієнта в примусовому порядку або шляхом договірного списання, Банк повертає Клієнту залишок вкладу в дату повернення вкладу, зазначену в Заяві-договорі про приєднання або повертає Клієнту залишок вкладу чи його частини у випадку дострокової вимоги Клієнта щодо повернення залишку вкладу, якщо умовами Заяви-договору про приєднання таке право передбачено.

9.2.8. У випадку накладення уповноваженими органами в установленому законодавством порядку арешту на кошти, що знаходяться на вкладному рахунку, проценти продовжують нараховуватися згідно умов Договору.

9.2.9. У разі смерті Клієнта проценти за вкладом продовжують нараховуватися відповідно до умов Договору. Нараховані та не сплачені Клієнту проценти та вклад повертаються спадкоємцям в порядку, встановленому чинним законодавством України.

9.3. Порядок зміни розміру процентів за вкладом, який розміщено в Банку

9.3.1. Сторони погодили, відповідно до ст. 651 Цивільного Кодексу України, якщо інше не встановлено законодавством, керуючись поточними коливаннями процентних ставок за вкладами, ситуацією на грошовому ринку та/або змінами у грошово-кредитній політиці Національного банку, що розмір процентної ставки за вкладом, який розміщено в Банку, може змінюватися.

9.3.2. Про встановлення нового розміру процентної ставки за строковим вкладом Банк повідомляє Клієнта не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати набрання чинності

[5] Банк самостійно здійснює утримання та перерахування податків/зборів з суми нарахованих процентів

новим розміром процентної ставки шляхом внесення відповідної інформації у виписки з вкладного рахунку(-ів) Клієнта, направлення Клієнту відповідного повідомлення визначеним в Заяві-договорі про приєднання каналом комунікації. Банк розміщує відповідне інформаційне повідомлення на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку та на сайті Банку.

Про встановлення нового розміру процентної ставки (у разі зменшення процентної ставки) за вкладом на вимогу Банк повідомляє Клієнта не пізніше ніж за 1 (один) місяць до дати набрання чинності новим розміром процентної ставки шляхом направлення Клієнту відповідного повідомлення визначеним в Заяві-договорі про приєднання каналом комунікації. Банк розміщує відповідне інформаційне повідомлення на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку та на сайті Банку.

У разі незгоди Клієнта із встановлюваним розміром процентної ставки, останній повинен повідомити про це Банк не пізніше останнього робочого дня, що передує даті початку дії нової процентної ставки, шляхом надання відповідного письмового повідомлення особисто або поштою на зазначену у Заяві-договорі про приєднання адресу Банку для листування.

Факт ненадходження такого письмового повідомлення Клієнта на зазначену у Заяві-договорі про приєднання адресу Банку для листування до останнього робочого дня включно, що передує даті початку дії нової процентної ставки, є згодою Клієнта з новим розміром ставки, за якою нараховуються проценти на суму вкладу, при цьому така зміна процентної ставки вважається вчиненою належним чином і не потребує укладення письмової додаткової угоди до Договору.

9.3.3. Якщо Клієнт не згодний із встановлюваним розміром процентної ставки за вкладом та письмово повідомив про це Банк в порядку, передбаченому у п.п. 9.3.2. Публічної пропозиції, Заява-договір про приєднання припиняє свою дію з наступного робочого дня, що слідує за датою отримання Банком такого повідомлення, а повернення суми вкладу та сплата нарахованих процентів на вклад здійснюються в наступному порядку, а саме:

- проценти на вклад нараховуються включно по останній календарний день, що передує дню повернення суми вкладу за ставкою, що діяла за вкладом до встановлення нової ставки;
- Клієнт доручає Банку суму вкладу та нараховані проценти за вкладом перерахувати на рахунок, вказаний Клієнтом в Заяві-договорі про приєднання, як рахунок для повернення вкладу або інший рахунок, вказаний Клієнтом в окремій заяві, наступного робочого дня, що слідує за датою отримання Банком повідомлення Клієнта/припинення Договору згідно з умовами п. 9.3.2. Публічної пропозиції.

9.4. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу

9.4.1. Умовами розміщення коштів для певних видів вкладів може передбачатись можливість автоматичного подовження строку зберігання вкладу (автопролонгація). Інформація про можливість та умови автоматичного подовження строку зберігання вкладу визначається Сторонами в Заяві-договорі про приєднання.

9.4.2. Клієнт має право встановити автоматичне подовження строку або відмовитися від автоматичного подовження строку зберігання вкладу у спосіб та строки, визначені відповідною Заявою-договором про приєднання.

9.4.3. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу здійснюється Банком без присутності Клієнта та без укладення будь-яких додаткових письмових договорів до відповідної Заяви-договору про приєднання.

9.4.4. Строк зберігання вкладу подовжується на той самий строк, що визначений в розділі «Строк зберігання вкладу» відповідної Заяви-договору про приєднання. Днем початку перебігу нового строку зберігання вкладу є наступний календарний день за днем закінчення попереднього строку зберігання вкладу.

9.4.5. Продовження строку зберігання вкладу відбувається за процентною ставкою та на умовах, що діють у Банку за обраним Клієнтом видом вкладу на дату початку нового строку зберігання вкладу, відповідно до істотних умов розміщення коштів, розміщеним на сайті Банку https://crystalbank.com.ua та на інформаційних стендах в приміщеннях Банку, в доступному для

Клієнта місці.

9.4.6. Клієнт має право відмовитися від автоматичної пролонгації «Строкового вкладу»:

- на етапі розміщення вкладу — шляхом вибору вкладу без автоматичної пролонгації та/або проставлення відповідної відмітки в Заяві-договорі про приєднання;
- на етапі пролонгації вкладу — шляхом подання та підписання Заяви про відмову від автоматичної пролонгації вкладу *(додаток до Заяви-договору про приєднання)* не пізніше ніж за 1 (один) робочий день до закінчення строку зберігання вкладу, зазначеного в розділі «Строк зберігання вкладу», або строку його пролонгації. Така заява застосовується Банком за умови, що автоматична пролонгація вкладу на момент її отримання Банком ще не відбулася.

9.4.7. В разі відмови від пролонгації, Клієнт в строк не пізніше 1 (одного) робочого дня до закінчення строку зберігання вкладу, вказаного в розділі «Строк зберігання вкладу» (дата повернення) Заяви-договору про приєднання, зобов'язаний письмово повідомити Банк про своє бажання отримати вклад.

9.4.8. У разі, якщо Клієнт в строк не пізніше 1 (одного) робочого дня до закінчення строку зберігання вкладу, вказаного в розділі «Строк зберігання вкладу»/закінчення строку пролонгації, письмово не повідомив Банк про своє бажання отримати вклад, строк зберігання вкладу вважається продовженим на такий самий строк, зазначений в розділі «Строк зберігання вкладу». Автоматична пролонгація строку зберігання вкладу здійснюється відповідно до умов Заяви-договору про приєднання.

9.4.9. Підписанням Заяви-договору про приєднання, Клієнт підтверджує своє ознайомлення з правами вкладника та Банку автоматично продовжувати термін дії вкладу (депозиту), розуміє порядок і умови його здійснення. Клієнт підтверджує, що не матиме до Банку жодних претензій за умови настання автоматичної пролонгації та не вимагатиме дострокового повернення вкладу.

9.4.10. За вимогою Клієнта у якості підтвердження здійснення автоматичної пролонгації вкладу сторони підписують Заяву-договір про внесення змін *(додаток до Заяви-договору про приєднання)* в будь-який робочий день після здійснення автоматичної пролонгації, але до моменту закінчення терміну дії вкладу (настання факту наступної автоматичної пролонгації згідно умов вкладу).

9.4.11. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу не здійснюється у випадку, якщо на дату закінчення строку зберігання вкладу умовами розміщення коштів, що розміщені на сайті Банку, не передбачений відповідний вид вкладу (Клієнт самостійно відслідковує на сайті Банку інформацію щодо наявності/відсутності в Банку умов автоматичного подовження обраного ним вкладу) та відсутня можливість автоматичного подовження строку зберігання вкладу.

9.4.12. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу не здійснюється в разі наявності в Банку документального підтвердження відомостей про факт смерті Клієнта. В такому випадку сума вкладу перераховується на рахунок з ЕПЗ Клієнта, зазначений у відповідній Заяві-договорі про приєднання.

9.4.13. Автоматичне подовження строку зберігання вкладу не здійснюється, якщо на дату закінчення строку розміщення/пролонгації вкладу Клієнт обмежений в праві вільного розпорядження коштами на вкладному рахунку, у випадках, передбачених законодавством (в тому числі, внаслідок арешту, інших публічних обтяжень).

9.4.14. Сторони погодили, що у разі передачі у заставу Банку майнових прав на отримання вкладу та процентів на вклад, незважаючи на інші умови цього Договору, строк зберігання вкладу закінчується з настанням будь-якої з нижченаведених подій (обставин):

- пред'явлення вимоги до Банку про дострокове повернення всієї суми або частини вкладу, майнові права за якими передані Банку в заставу (якщо вклад передбачає можливість дострокового повернення на вимогу Клієнта та за наявності обтяження майнових прав);
- виявлення Банком недійсності інформації, наданої Клієнтом і зазначеної в Договорі, в забезпечення виконання зобов'язань за яким Банку передані в заставу майнові права на отримання вкладу та процентів на вклад;
- порушення (невиконання чи неналежне виконання) Клієнтом будь-якого з інших зобов'язань, визначених Договором, в забезпечення виконання зобов'язань за яким

Банку передані в заставу майнові права на отримання вкладу та процентів на вклад, про яке стало відомо Банку;
- Банку стало відомо про виникнення податкової застави, іншого публічного обтяження відносно активів Клієнта або про прийняте судом рішення щодо обмеження цивільної дієздатності Клієнта або визнання його недієздатним;
- Банку стало відомо про подання до суду позовної заяви/порушення судом справи про визнання недійсним в цілому чи окремих умов цього Договору або договору, в забезпечення виконання зобов'язань за яким Банку передані в заставу майнові права на отримання вкладу та процентів на вклад, або що третіми особами розпочато процедуру звернення стягнення на майнові права на отримання вкладу та процентів на вклад, переданих в заставу Банку;
- настання підстав відповідно до вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ, що зобов'язують Банк відмовити Клієнту в подальшому обслуговуванні (відмовити в підтриманні ділових відносин).

9.5. Поповнення вкладу

9.5.1. Можливість поповнення Клієнтом/третьою особою, мінімальна/максимальна сума поповнення та строк, протягом якого таке повернення допускається, визначаються умовами розміщення коштів на вклад (депозит) та зазначаються в Заяві-договорі про приєднання.

9.5.2. Внесення грошових коштів на вкладний рахунок Клієнта третьою особою здійснюється в порядку, передбаченому законодавством України.

9.6. Дострокове повернення вкладу

9.6.1. Можливість дострокового повернення суми вкладу (повністю або його частини) та умови такого повернення визначаються умовами розміщення вкладів та зазначаються в Заяві-договорі про приєднання.

9.6.2. Дострокове повернення вкладу можливе виключно за взаємної згоди Сторін та здійснюється шляхом підписання Сторонами Заяви на дострокове повернення вкладу *(додаток до Заяви-договору про приєднання)* у випадку розміщення строкового вкладу, крім випадків передбачених Договором.

9.7. Закриття вкладного рахунку

9.7.1. Дія Договору (в частині обслуговування Банком вкладних рахунків) припиняється у день виплати вкладу разом з процентами, або у інших випадках, передбачених чинним законодавством України та Договором.

9.7.2. Банк закриває вкладний рахунок на наступний робочий день після повернення Клієнтові суми вкладу з процентами в повному обсязі.

9.8. Передача у заставу майнових прав на отримання вкладу та процентів на вклад

9.8.1. Клієнт має право передати Банку в заставу майнові права на отримання вкладу та процентів на вклад, в забезпечення виконання зобов'язань позичальника (Клієнта/юридичної особи/фізичної особи), якщо це допускається умовами продукту.

9.8.2. За письмовою заявою (зверненням) Клієнта Банк має право продовжити термін дії Договору на встановлений за згодою Сторін строк зберігання, шляхом укладення між Банком і Клієнтом Заяви-договору про внесення змін згідно відповідного *додатку до Заяви-договору про приєднання*.

9.8.3. Вклад та проценти за вкладом, передані Банку в заставу, не підлягають відшкодуванню у відповідності до вимог законодавчих та нормативно-правових актів Фонду, згідно розділу 15 цієї Публічної пропозиції та Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб (*додаток 6 до цієї Публічної пропозиції)*.

10. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ СИСТЕМИ «ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ»

10.1. Підключення до системи дистанційного обслуговування рахунків «Інтернет-банкінг»

10.1.1. Банк надає послуги зі здійснення дистанційного обслуговування рахунків за допомогою системи дистанційного банківського обслуговування «Інтернет-банкінг» (далі – СДБО «Інтернет-банкінг») за наступних умов:

- у Клієнта є відкритий в Банку рахунок з ЕПЗ;
- у Клієнта є мобільний номер. Мобільний номер вказується Клієнтом у Заяві-договорі про приєднання або Заяві-договорі про внесення змін. Клієнт підтверджує, що мобільний номер є персональним та безпечним для отримання повідомлень, що містять у собі конфіденційну інформацію.

10.1.2. Засобами СДБО «Інтернет-банкінг» Банк дозволяє отримувати доступ до власних рахунків Клієнта та здійснювати платіжні операції за цими рахунками через мережу Інтернет.

10.1.3. Банк надає Клієнту можливість ініціювати платіжні операції засобами СДБО «Інтернет-банкінг» відповідно до переліку та на умовах, викладених у затверджених Банком тарифах, що розміщені на сайті Банку: https://crystalbank.com.ua/.

10.1.4. Використанням Клієнтом СДБО «Інтернет-банкінг» скасовується можливість використання паперових платіжних інструкцій, що надаються та опрацьовуються у встановленому чинним законодавством України порядку з врахуванням умов цього Договору. В окремих випадках Банк може використовувати паперові платіжні інструкції у відповідності до внутрішніх документів Банку (зокрема, в разі закриття рахунку з ЕПЗ у зв'язку із закінченням терміну дії ЕПЗ, якщо у Клієнта немає більше діючих ЕПЗ, емітованих до цього рахунку тощо). Сторони визнають юридичну силу платіжних операцій, виконаних засобами СДБО «Інтернет-банкінг», та їхню рівну юридичну силу з платіжними операціями, виконаними з використанням платіжних інструкцій на паперових носіях.

10.1.5. Для початку роботи з СДБО «Інтернет-банкінг» Клієнт повинен здійснити первинну он-лайн реєстрацію в СДБО «Інтернет-банкінг» на сайті Банку, керуючись вказівками СДБО «Інтернет-банкінг». До проведення такої первинної он-лайн реєстрації Клієнта платіжні операції з обслуговування Клієнта в СДБО «Інтернет-банкінг» не здійснюються, електронні документи до виконання не приймаються.

10.1.6. Банк і Клієнт, уклавши Договір, відповідно до статті 207 Цивільного кодексу України дійшли згоди щодо можливого (допустимого, правомірного) використання одноразового коду:

1) у разі укладення в подальшому між собою Заяв-договорів про приєднання за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»;
2) та/або під час ініціювання, підтвердження тощо за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» Клієнтом будь-якої передбаченої цим Договором банківської (в т. ч. платіжної) операції з будь-яким рахунком Клієнта, відкритим в Банку та підключеним до СДБО «Інтернет-банкінг».

10.1.7. Банк та Клієнт, уклавши Заяву-договір про приєднання, дійшли згоди відносно того, що одноразовий код є аналогом власноручного підпису Клієнта (є електронним підписом) та що всі платіжні операції, угоди, документи/ініціативи, підписані/засвідчені в електронному вигляді одноразовим кодом вважаються підписаними Клієнтом власноруч. Одноразовий код не може бути визнаним недійсним через його електронну форму.

10.1.8. Всі банківські (в т. ч. платіжні) операції, угоди, інші документи/ініціативи, здійснені в електронному вигляді, є електронними документами і вважаються такими, що укладені із додержанням письмової форми, і не можуть бути оскаржені через їхню електронну форму.

10.1.9. Вхід до СДБО «Інтернет-банкінг» здійснюється через сайт Банку або через відповідне програмне забезпечення, встановлене на мобільний пристрій, згідно з інструкціями, розміщеними на сайті Банку.

10.1.10. Для роботи з СДБО «Інтернет-банкінг» Клієнт повинен використовувати канал доступу до мережі інтернет з пропускною спроможністю не нижче 100 кБіт/с, будь-який WEB-браузер з переліку, який зазначено в документації користувача СДБО «Інтернет-банкінг», забезпечення, встановлене на мобільний пристрій. Перегляд інформації щодо рахунків може здійснюватися Клієнтом з будь-якої точки доступу до мережі Інтернет.

10.1.11. Клієнт, після проходження первинної он-лайн реєстрації на сайті Банку, отримує на

мобільний номер унікальний пароль, який використовується для первинної он-лайн реєстрації в СДБО «Інтернет-банкінг», та має бути обов'язково змінений Клієнтом на постійний пароль.

10.1.12. Також Клієнт має можливість в будь-який час змінити постійний пароль з використанням СДБО «Інтернет-банкінг». Безпосередньо перед зміною постійного пароля Клієнт має ознайомитись з рекомендаціями Банку щодо створення паролів, викладених на сайті Банку. Новий постійний пароль має відповідати наступним вимогам:

1) постійний пароль має містити не менше, ніж 6 (шість) знаків;
2) постійний пароль має містити щонайменше один знак з будь-якого зазначеного нижче набору:
   - літери латинського алфавіту верхнього та нижнього регістрів (a-z, A-Z);
   - цифрові знаки (0–9);
   - новий постійний пароль має відрізнятися від попереднього постійного пароля.

10.1.13. Клієнт самостійно має забезпечити недоступність для третіх осіб логіна, постійного пароля та одноразового коду.

10.1.14. Клієнт самостійно і в повному обсязі несе відповідальність за всі наслідки, спричинені здійсненням доступу та/або ініціюванням банківських операцій (в т.ч. платіжних операцій) третіми особами, у разі отримання ними інформації про логін, постійний пароль та/або одноразовий код в будь-який спосіб, зокрема, але невиключно через безпосереднє з необережності чи з відома повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбора третіми особами логіну, постійного пароля та/або одноразового коду тощо.

10.1.15. Щодо кожної окремої ініційованої відповідно до цього Договору банківської (в т. ч. платіжної) операції діє та редакція Договору, що була чинною на момент ініціювання відповідної банківської (в т. ч. платіжної) операції, якщо інше безпосередньо не визначено такою редакцією Договору.

10.1.16. У разі необхідності заміни мобільного номера та/або електронної адреси Клієнт подає до Банку відповідну Заяву-договір про внесення змін до Заяви-договору про приєднання за банківською послугою «Відкриття та обслуговування поточного рахунку з використанням ЕПЗ*» (додаток 3 до цієї Публічної пропозиції)*. В цій Заяві-договорі про внесення змін Клієнт вказує новий мобільний номер та/або електронну адресу, що він вважає персональним та безпечним для подальшого отримання SMS-повідомлень, що містять первинний постійний пароль та/або одноразовий код для акцептування платіжних операцій в СДБО «Інтернет-банкінг».

10.1.17. Банк має право вносити зміни до технічних характеристик, параметрів СДБО «Інтернет-банкінг», умов здійснення платіжних операцій з використанням СДБО «Інтернет-банкінг» та в перелік таких операцій. У випадку внесення змін Банк надсилає Клієнту повідомлення каналом комунікації, розміщує відповідне повідомлення та/або інструкцію (з урахуванням та/або описом змін) на сайті Банку та/або повідомляє про це Клієнта засобами СДБО «Інтернет-банкінг» та/або іншими засобами зв'язку. Користування Клієнтом СДБО «Інтернет-банкінг» після внесення змін до параметрів СДБО «Інтернет-банкінг» вважається згодою Клієнта щодо продовження обслуговування з урахуванням внесених змін до параметрів СДБО «Інтернет-банкінг». У випадку, якщо Клієнт не погодиться з новими умовами користування СДБО «Інтернет-банкінг», він зобов'язаний повідомити про це Банк шляхом надання письмової заяви до Банку та до дати впровадження змін ініціювати припинення обслуговування в СДБО «Інтернет-банкінг».

10.1.18. Після здійснення Клієнтом первинної он-лайн реєстрації в СДБО «Інтернет-банкінг», Банк надає Клієнту платіжні послуги відповідно до функціональних можливостей СДБО «Інтернет-банкінг», а Клієнт доручає Банку здійснювати платіжні операції з перерахування коштів в національній та іноземній валюті з рахунків, що відкриті та/або будуть відкриті у Банку, та інші операції. Укладенням Договору Клієнт підтверджує, що надає Банку безумовну згоду на виконання електронних документів, що надсилаються Клієнтом з використанням СДБО «Інтернет-банкінг».

10.2. Порядок здійснення обслуговування в СДБО «Інтернет-банкінг»

10.2.1. Дистанційне обслуговування Клієнта за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» передбачає направлення Клієнтом до Банку електронних документів, заяв та інформаційних запитів щодо проведення платіжних операцій, підключення до платіжних послуг, отримання інформації за продуктами Банку відповідно до укладених Заяв-договорів про приєднання, що обслуговуються СДБО «Інтернет-банкінг», та їх обробку Банком.

10.2.2. Клієнт з використанням СДБО «Інтернет-банкінг» може направляти до Банку Заяви-договори про приєднання в частині розміщення/перерозміщення вкладів, заявки на зміну лімітів, попередні заявки на відкриття поточного рахунку в Банку тощо, у відповідності до технічних можливостей СДБО «Інтернет-банкінг».

10.2.3. Сторони домовились, що дистанційне банківське обслуговування здійснюється з використанням засобів автентифікації, передбачених СДБО «Інтернет-банкінг». Для здійснення окремих платіжних операцій СДБО «Інтернет-банкінг» вимагає проведення Клієнтом акцептування, для чого використовується одноразовий код, який генерується Банком та направляється Клієнту у вигляді SMS-повідомлення на мобільній номер Клієнта.

10.2.4. Сторони визнають, що всі електронні документи, акцептовані в СДБО «Інтернет-банкінг», є рівними за юридичною силою документам на паперовому носії, підписаним власноручним підписом Клієнта або його уповноважених осіб, і підтверджують наявність правових відносин між Сторонами. Сторони зобов'язуються приймати до виконання документи, належно акцептовані у відповідності до вимог СДБО «Інтернет-банкінг». Електронні документи, що належно не акцептовані в СДБО «Інтернет-банкінг» не мають юридичної сили, Банком не розглядаються і не виконуються. Відповідальність за достовірність інформації, що міститься в реквізитах електронного документа, несе Клієнт, який його акцептував та надіслав до виконання Банком. При цьому Сторони визнають, що підробка пароля/коду (постійного пароля та/або одноразового коду) Клієнта неможлива без розповсюдження Клієнтом такої інформації третім особам.

10.2.5. Електронні документи, інформаційні запити, що направляються Клієнтом у Банк із використанням СДБО «Інтернет-банкінг», повинні містити усі обов'язкові реквізити, що визначені вимогами законодавства, Договору, СДБО «Інтернет-банкінг». Електронні документи, які не містять необхідних реквізитів, передбачених законодавством, Договором, СДБО «Інтернет-банкінг» Банком не розглядаються та в обробку не приймаються. У разі негативного результату перевірки (хибного або незрозумілого призначення платежу, або з інших причин згідно з законодавством) електронна платіжна інструкція не приймається Банком до виконання.

10.2.6. У разі, якщо Клієнтом здійснено платіжну операцію на рахунок, що відкрито в іншого надавача платіжних послуг, та зазначено хибні дані отримувача, така платіжна операція буде відхилена банком-отримувачем. Сума помилкової платіжної операції буде повернена на рахунок Клієнта, з якого було здійснено таку платіжну операцію, після надходження її від іншого надавача платіжних послуг. Комісія за переказ коштів за платіжною операцію, що повернулись, Банком Клієнту не повертається.

10.2.7. Комісія за підключення та використання СДБО «Інтернет-банкінг» (за умови її наявності) списується згідно з тарифами Банку з рахунку Клієнта, відкритого в Банку та/або вноситься Клієнтом до каси Банку.

10.2.8. Відповідно до цього Договору Клієнт має право ініціювати за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг» наступні банківські (в т. ч. платіжні) операції):

1) операції за поточними рахунками та рахунками з ЕПЗ:
   - надання Клієнту загальної інформації про відкриті в Банку рахунки Клієнта, залишки і доступні суми коштів на рахунках;
   - надання реквізитів для поповнення рахунку через інших надавачів платіжних послуг;
   - надання виписки за рахунками Клієнта;
   - поповнення рахунку;
   - переказ за довільними реквізитами з рахунку Клієнта;
   - інвестиційні рахунки фізичних осіб – виключно в режимі перегляду. Операції за інвестиційними рахунками через СДБО «Інтернет-банкінг» не проводяться;

2) вкладні операції та операції з розміщеними в Банку вкладами у відповідності до умов Договору:
   - надання загальної інформації про розміщені в Банку вклади Клієнта;
   - надання виписки про рух коштів за вкладами Клієнта;
   - розміщення вкладу;
   - поповнення суми вкладу;
   - часткова видача суми вкладу;
   - дострокове закриття вкладу;
3) проведення платіжних операцій:
   - на користь отримувачів, з якими Банк уклав договір про прийняття платежів від фізичних осіб;
   - платежі за довільними реквізитами;
   - надання звіту про здійснені Клієнтом платежі;
   - регулярні платежі;
4) операції за кредитами, наданими Клієнту:
   - надання загальної інформації за кредитами, наданими Клієнту;
   - надання виписки про історію заборгованості за кредитами, наданими Клієнту;
   - погашення кредитів, наданих Клієнту.

10.2.9. Датою здійснення ініційованої Клієнтом банківської (в т. ч. платіжної) операції вважається дата виконання відповідної операції Банком. Різниця між календарною датою ініціювання банківської (в т. ч. платіжної) операції Клієнтом та датою її виконання Банком не може перевищувати 1 (один) операційний день.

10.2.10. Банк має право призупинити дію або заблокувати доступ до СДБО «Інтернет-банкінг» за наявності наступних обставин:

- підозри на здійснення шахрайських дій з використанням СДБО «Інтернет-банкінг»;
- несанкціоноване втручання в роботу СДБО «Інтернет-банкінг», що призвело до витоку, втрати, підробки, блокування інформації, спотворення процесу обробки інформації або до порушення встановленого порядку її маршрутизації;
- використання будь-якого програмного забезпечення, що може негативно вплинути на роботу СДБО «Інтернет-банкінг»;
- несвоєчасне та/або неналежне виконання зобов'язань Клієнта за будь-якою Заявою-договором про приєднання, що укладена між Банком та Клієнтом;
- ненадання Клієнтом необхідних інформації/документів для здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта.

10.2.11. Порядок ініціювання Клієнтом та виконання Банком платіжних операцій в СДБО «Інтернет-банкінг» в розрізі платіжних послуг здійснюється у відповідності до *додатку 10 до цієї Публічної пропозиції*.

11. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РАХУНКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ МОБІЛЬНОГО ЗАСТОСУНКУ «CrystalBank»

11.1. Умови щодо використання електронного підпису та визнання електронних правочинів між Клієнтом та Банком, здійснених за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank»

11.1.1. Шляхом приєднання до Договору (а саме: укладенням Заяви-договору про приєднання за послугами, визначеними Договором), Банк та Клієнт погодили, що всі правочини, пов'язані із наданням банківських (фінансових/платіжних) послуг через мобільний застосунок «CrystalBank», передбачених цим Договором, можуть вчинятися Сторонами з використанням електронного підпису, а саме: КЕП Банку та/або ЦВП Клієнта/одноразового коду/Дія.Підпис. При цьому Дія.Підпис використовується виключно для віддаленої ідентифікації Клієнта шляхом шерингу документів Клієнта через МЗ Дія; одноразовий пароль/ЦВП є аналогами власноручного підпису за домовленістю Сторін відповідно до ст. 207 Цивільного кодексу

України, прирівнюються до особистого підпису Клієнта та підтверджують його волевиявлення на вчинення відповідної платіжної операції. ЦВП/одноразовий код/Дія.Підпис не можуть бути визнаними недійсними через їх електронну форму.

11.1.2. Шляхом приєднання до Договору Клієнт беззастережно погоджується з тим, що фактична можливість вчинення певного правочину у електронній формі визначається Банком виходячи з технічних можливостей Банку забезпечити можливість вчинення такого правочину (функціональних можливостей системи та інших програмно-технічних комплексів Банку), а також з оцінки Банком ризику вчинення такого правочину в електронній формі. Про можливість вчинення певного правочину у електронній формі Банк повідомляє Клієнта шляхом надання відповідних вказівок.

11.1.3. Умови щодо використання електронного підпису та визнання електронних правочинів між Клієнтом та Банком є договірними умовами щодо використання електронного підпису та визнання електронних правочинів між Клієнтом та Банком (Договором про ЕП). Договір про ЕП є Договором про приєднання (ст. 634 Цивільного кодексу України). Відповідно до п.3. ст. 631 Цивільного кодексу України Банк та Клієнт погодилися, що умови Договору про ЕП застосовуються до відносин між Банком та Клієнтом, що виникли до укладення Договору про ЕП (з моменту укладення Договору про відкриття банківського рахунку) та стосуються надання Клієнтом Банку підтверджень, погоджень, повідомлень, підписів з використанням Клієнтом одноразового коду. Банк та Клієнт визнають, що усі надані Клієнтом за допомогою одноразового коду підтвердження, погодження, повідомлення, підписи до укладення Договору про ЕП є дійсними та такими, що прирівнюються до документів (повідомлень, листів, заяв) підписаних Клієнтом власноручним підписом та є невід'ємними частинами Договору про ЕП.

11.1.4. Клієнт погоджується, що Дія.Підпис/ЦВП Клієнта/одноразовий код/КЕП Банку є аналогами власноручного підпису Клієнта/Банку, а накладення ЦВП Клієнта/одноразового коду/КЕП Банку має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом Клієнта та/або Банку на документах на паперових носіях.

11.1.5. У разі використання ЦВП Клієнт зобов'язаний самостійно звірити сформований ним ЦВП зі зразком власноручного підпису Клієнта, що міститься у (е-паспорті) та, за потреби, повторити відтворення ЦВП на сенсорному екрані мобільного пристрою. Перевірка ЦВП Банком здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України.

11.1.6. Клієнт беззастережно погоджується, що ЦВП Клієнта може бути використаний для одночасного підписання декількох електронних документів (електронних правочинів).

11.2. Підключення до мобільного застосунку «CrystalBank»

11.2.1. Для отримання доступу до мобільного застосунку «CrystalBank» для пристроїв з операційною системою iOS/Android (з версією оперативної системи девайсу для IOS - не нижче 15.0, а для Android - не нижче 7.0), користувач завантажує мобільний застосунок «CrystalBank» через відповідні сервіси (AppStore або Google play), які підтримує операційна система мобільного пристрою, після чого виконує процедуру реєстрації, керуючись вказівками мобільного застосунку «CrystalBank».

11.2.2. Банк надає послуги зі здійснення дистанційного обслуговування рахунків за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank за наступних умов:

- для нових Клієнтів Банку – необхідно проходження віддаленої ідентифікації без фізичного відвідування відділення Банку. Після її проходження Клієнту відкривається рахунок з ЕПЗ (з одночасним відкриттям віртуальної картки), як фізичній особі з подальшою можливістю відкриття рахунку для ФОП.
- для діючих Клієнтів Банку - наявність відкритого в Банку рахунку з ЕПЗ.

11.2.3. Засобами мобільного застосунку «CrystalBank» здійснюється віддалене встановлення ділових відносин з Клієнтом (проводяться всі заходи належної перевірки Клієнта), дистанційне обслуговування користувача без відвідування Банку, зокрема: укладення Договору в електронній формі шляхом підписання Договору ЦВП (зі Сторони Клієнта) та КЕП (зі Сторони Банку), відкриття поточного рахунку з ЕПЗ (цифрової картки), здійснення платіжних операції за рахунком з ЕПЗ, переказів коштів, а також розрахунків в торгово-сервісній мережі, в мобільних застосунках та на вебсайтах, інші банківські (в т.ч. платіжні) операції, інші

операції/дії, що передбачені Договором, надання доступу до всіх власних рахунків/кредитів Клієнта та здійснення операцій (в т.ч. платіжних) за цими рахунками.
11.2.4. Банк надає Клієнту можливість ініціювати платіжні операції засобами мобільного застосунку «CrystalBank» відповідно до переліку та на умовах, викладених у затверджених Банком тарифах, що розміщені на сайті Банку: https://crystalbank.com.ua/.
11.2.5. Функціонал мобільного застосунку «CrystalBank» може розширюватися поступово і деякі функції та можливості, описані в цьому Договорі, можуть бути недоступними на момент їх оприлюднення.
11.2.6. Банк, на підставі здійснених перевірок та укладанню цього Договору, надає доступ Клієнту до мобільного застосунку «CrystalBank», який забезпечує можливість дистанційної роботи Клієнта (користувача) з Банком на умовах, визначених в цим Договором.
11.2.7. Банк і Клієнт, уклавши цей Договір, дійшли згоди щодо можливого (допустимого, правомірного) використання Клієнтом одноразового коду у разі ініціювання, підтвердження тощо за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank» Клієнтом будь-якої передбаченої цим Договором банківської (в т. ч. платіжної) операції з будь-яким рахунком Клієнта, відкритим в Банку та підключеним до мобільного застосунку «CrystalBank».
11.2.8. Всі банківські (в т. ч. платіжні) операції, угоди, інші документи/ініціативи, здійснені в електронному вигляді, є електронними документами і вважаються такими, що укладені із додержанням письмової форми, і не можуть бути оскаржені через їхню електронну форму.
11.2.9. Після реєстрації Клієнта в мобільному застосунку «CrystalBank», Клієнт набуває права використання мобільного застосунку «CrystalBank» відповідно до умов цього Договору.
11.2.10. Клієнт, після проходження первинної он-лайн реєстрації, отримує можливість встановлення паролю, який використовується для входу в мобільний застосунок «CrystalBank», враховуючи наступні вимоги:

1) пароль має містити від 6 до 15 знаків;
2) пароль має містити щонайменше один знак з будь-якого зазначеного нижче набору:
   - літери латинського алфавіту верхнього та нижнього регістрів (a-z, A-Z);
   - цифрові знаки (0–9);
   - спец. символ;
   - новий пароль має відрізнятися від попереднього пароля.

11.2.11. Клієнт самостійно має забезпечити недоступність для третіх осіб логіна, пароля та одноразового коду.
11.2.12. Клієнт самостійно і в повному обсязі несе відповідальність за всі наслідки, спричинені здійсненням доступу та/або ініціюванням банківських операцій (в т.ч. платіжних операцій) третіми особами, якщо доведено, що дії чи бездіяльність Клієнта призвели до отримання третіми особами інформації про логін, пароль та/або одноразовий код в будь-який спосіб, зокрема, але невиключно через безпосереднє з необережності чи з відома повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбора третіми особами логіну, пароля та/або одноразового коду тощо.
11.2.13. Щодо кожної окремої ініційованої відповідно до цього Договору банківської (в т. ч. платіжної) операції діє та редакція Договору, що була чинною на момент ініціювання відповідної банківської (в т. ч. платіжної) операції, якщо інше безпосередньо не визначено такою редакцією Договору.
11.2.14. У разі необхідності заміни електронної адреси, Клієнт це робить самостійно у мобільному застосунку «CrystalBank» (у разі наявності технічної можливості).
11.2.15. Банк має право вносити зміни до технічних характеристик, параметрів мобільного застосунку «CrystalBank», умов здійснення платіжних операцій з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» та в перелік таких операцій. У випадку внесення змін Банк надсилає Клієнту повідомлення каналом комунікації, розміщує відповідне повідомлення та/або інструкцію (з урахуванням та/або описом змін) на сайті Банку та/або повідомляє про це Клієнта засобами мобільного застосунку «CrystalBank» (у разі технічної можливості) та/або іншими засобами зв'язку. Користування Клієнтом мобільним застосунком «CrystalBank» після внесення змін до його параметрів вважається згодою Клієнта щодо продовження обслуговування з урахуванням внесених змін до параметрів мобільного застосунку «CrystalBank». У випадку,

якщо Клієнт не погодиться з новими умовами користування мобільним застосунком «CrystalBank», він зобов'язаний повідомити про це Банк шляхом надання письмової заяви до Банку та до дати впровадження змін ініціювати припинення обслуговування в мобільному застосунку «CrystalBank».
11.2.16. Після здійснення Клієнтом первинної он-лайн реєстрації в мобільному застосунку «CrystalBank», Банк надає Клієнту платіжні послуги відповідно до функціональних можливостей мобільного застосунку «CrystalBank», а Клієнт доручає Банку здійснювати платіжні операції з перерахування коштів в національній та іноземній валюті з рахунків, що відкриті та/або будуть відкриті у Банку, та інші операції. Укладенням Договору Клієнт підтверджує, що надає Банку безумовну згоду на виконання електронних документів, що надсилаються Клієнтом з використанням мобільного застосунку «CrystalBank».

11.3. Порядок здійснення обслуговування в мобільному застосунку «CrystalBank»

11.3.1. Дистанційне обслуговування Клієнта за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank» передбачає направлення Клієнтом до Банку електронних документів, заяв та інформаційних запитів щодо проведення платіжних операцій, підключення до платіжних послуг, отримання інформації за продуктами Банку відповідно до укладених Заяв-договорів про приєднання, що обслуговуються в мобільному застосунку «CrystalBank», та їх обробку Банком.
11.3.2. Клієнт з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» може направляти до Банку Заяви-договори про приєднання в частині розміщення/перерозміщення вкладів, заявки на зміну лімітів, попередні заявки на відкриття поточного рахунку в Банку тощо, у відповідності до технічних можливостей мобільного застосунку «CrystalBank».
11.3.3. Сторони домовились, що дистанційне банківське обслуговування здійснюється з використанням засобів автентифікації, передбачених мобільним застосунком «CrystalBank». Для здійснення окремих платіжних операцій мобільний застосунок «CrystalBank» вимагає проведення Клієнтом акцептування, для чого використовується одноразовий код, який генерується Банком та направляється Клієнту у вигляді SMS-повідомлення на мобільній номер Клієнта.
11.3.4. Сторони визнають, що всі електронні документи, акцептовані в мобільному застосунку «CrystalBank», є рівними за юридичною силою документам на паперовому носії, підписаним власноручним підписом Клієнта або його уповноважених осіб, і підтверджують наявність правових відносин між Сторонами. Сторони зобов'язуються приймати до виконання документи, належно акцептовані у відповідності до вимог мобільного застосунку «CrystalBank». Електронні документи, що належно не акцептовані в мобільному застосунку «CrystalBank» не мають юридичної сили, Банком не розглядаються і не виконуються. Відповідальність за достовірність інформації, що міститься в реквізитах електронного документа, несе Клієнт, який його акцептував та надіслав до виконання Банком. При цьому Сторони визнають, що підробка пароля (в т.ч. постійного пароля та/або одноразового коду) Клієнта неможлива без розповсюдження Клієнтом такої інформації третім особам.
11.3.5. Електронні документи, інформаційні запити, що направляються Клієнтом у Банк із використанням мобільного застосунку «CrystalBank», повинні містити усі обов'язкові реквізити, що визначені вимогами законодавства, Договору, мобільного застосунку «CrystalBank». Електронні документи, які не містять необхідних реквізитів, передбачених законодавством, Договором, у мобільному застосунку «CrystalBank» Банком не розглядаються та в обробку не приймаються. У разі негативного результату перевірки (хибного або незрозумілого призначення платежу, або з інших причин згідно з законодавством) електронна платіжна інструкція не приймається Банком до виконання.
11.3.6. У разі, якщо Клієнтом здійснено платіжну операцію на рахунок, що відкрито в іншого надавача платіжних послуг, та зазначено хибні дані отримувача, така платіжна операція буде відхилена банком-отримувачем. Сума помилкової платіжної операції буде повернена на рахунок Клієнта, з якого було здійснено таку платіжну операцію, після надходження її від іншого надавача платіжних послуг. Комісія за переказ коштів за платіжною операцію, що повернулись, Банком Клієнту не повертається.
11.3.7. Відповідно до цього Договору Клієнт має право ініціювати за допомогою мобільного застосунку «CrystalBank» наступні банківські (в т. ч. платіжні) операції:

1) операції за поточними рахунками та рахунками з ЕПЗ:
   - надання Клієнту загальної інформації про відкриті в Банку рахунки Клієнта, залишки і доступні суми коштів на рахунках;
   - надання реквізитів для поповнення рахунку через інших надавачів платіжних послуг;
   - надання виписки за рахунками Клієнта;
   - поповнення рахунку;
   - переказ за довільними реквізитами з рахунку Клієнта;
   - призупинення (блокування) та розблокування ЕПЗ з ініціативи Клієнта;
   - встановлення/зміна лімітів операцій, що можуть бути здійснені з використанням ЕПЗ.;
2) вкладні операції та операції з розміщеними в Банку вкладами у відповідності до умов Договору:
   - надання загальної інформації про розміщені в Банку вклади Клієнта;
   - надання виписки про рух коштів за вкладами Клієнта;
   - поповнення суми вкладу;
   - часткова видача суми вкладу;
3) проведення платіжних операцій:
   - на користь отримувачів, з якими Банк уклав договір про прийняття платежів від фізичних осіб (у разі технічної можливості);
   - платежі за довільними реквізитами;
   - перекази з картки на картку (p2p), в тому числі оплата в мережі Інтернет;
   - перекази у межах Банку, в тому числі перекази між власними рахунками/ЕПЗ;
   - відображення історії операцій (платіжних, сервісних, авторизаційних), здійснених Клієнтом;
4) операції за кредитами, наданими Клієнту:
   - надання загальної інформації за кредитами, наданими Клієнту;
   - надання виписки про історію заборгованості за кредитами, наданими Клієнту;
   - погашення кредитів, наданих Клієнту.

11.3.8. Датою здійснення ініційованої Клієнтом банківської (в т. ч. платіжної) операції вважається дата виконання відповідної операції Банком. Різниця між календарною датою ініціювання банківської (в т. ч. платіжної) операції Клієнтом та датою її виконання Банком не може перевищувати 1 (один) операційний день.

11.3.9. Банк має право призупинити дію або заблокувати доступ до мобільного застосунку «CrystalBank» за наявності наступних обставин:

- підозри на здійснення шахрайських дій з використанням мобільного застосунку «CrystalBank»;
- несанкціоноване втручання в роботу мобільного застосунку «CrystalBank», що призвело до витоку, втрати, підробки, блокування інформації, спотворення процесу обробки інформації або до порушення встановленого порядку її маршрутизації;
- використання будь-якого програмного забезпечення, що може негативно вплинути на роботу мобільного застосунку «CrystalBank»;
- несвоєчасне та/або неналежне виконання зобов'язань Клієнта за будь-якою Заявою-договором про приєднання, що укладена між Банком та Клієнтом;
- ненадання Клієнтом необхідної інформації/документів для здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта.

11.3.10. Умови і правила надання послуг з використанням мобільного застосунку «CrystalBank» відображені у *додатку 20 до цієї Публічної пропозиції,* який є невід'ємною частиною Договору у разі реєстрації Клієнта у мобільному застосунку «CrystalBank».

12. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ОРЕНДИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО БАНКІВСЬКОГО СЕЙФА

12.1. Загальні умови надання в оренду індивідуального сейфа

12.1.1. Банк надає Клієнту в майновий найм (оренду) сейф після здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта, в тому числі ідентифікації/верифікації представника Клієнта. Сейфи надаються в майновий найм (оренду) Клієнту на підставі підписання Заяви-договору про приєднання *(додаток 5 до цієї Публічної пропозиції).* Заява-договір про приєднання має бути підписана Клієнтом особисто або довіреною особою Клієнта.

12.1.2. Підписання Заяви-договору про приєднання здійснюється після здійснення всіх заходів належної перевірки Клієнта та ідентифікації/верифікації представника Клієнта (у разі його наявності), які проводяться працівником Банку згідно з вимогами чинного законодавства України та в порядку, встановленому внутрішніми документами Банку з питань фінансового моніторингу. Надані Клієнтом/довіреною особою Клієнта документи, мають бути чинними (дійсними) на момент їх подання та включати всі необхідні ідентифікаційні дані.

12.1.3. Клієнт має право довірити користування сейфом іншій особі на підставі довіреності посвідченої нотаріально та/або уповноваженим працівником Банку, яка надається для зберігання в Банк разом з Заявою-договором про приєднання, при цьому в довіреності повинно бути зазначено перелік конкретних дій, що може здійснювати довірена особа. Ключ(і) довіреній особі Клієнт передає самостійно.

12.1.4. Банк надає Клієнту в майновий найм (оренду) сейф на умовах платності та строковості. За користування сейфом Клієнт повинен сплатити Банку комісійну винагороду у розмірі, визначеному тарифами Банку. Номер, розмір сейфа, строк оренди та інші істотні умови вказуються у Заяві-договорі про приєднання.

12.1.5. Плата за майновий найм (оренду) сейфа здійснюється у готівковій або безготівковій формі у національній валюті України. Клієнт ознайомлюється з тарифами Банку, діючими на момент укладення Заяви-договору про приєднання. Підписуючи Заяву-договір про приєднання, Клієнт погоджується сплачувати вартість послуги та дотримуватися всіх умов Договору. Вартість послуги з надання в майновий найм (оренду) сейфа встановлюється з урахуванням розміру сейфа та строку надання його в користування Клієнту.

12.1.6. Банк надає, а Клієнт приймає в майновий найм (оренду) у відповідності з умовами цього Договору та Заяви-договору про приєднання сейф для зберігання цінностей та комплект ключів.

12.1.7. Клієнт повинен сплатити Банку плату за майновий найм (оренду) сейфа за весь строк майнового найму (оренди) та внести заставну вартість за комплект ключів .

12.1.8. За майновий найм (оренду) сейфа понад встановлений Заявою-договором про приєднання строк встановлюється штраф за понадстрокове користування сейфом в розмірі, визначеному тарифами. Обслуговування Клієнта здійснюється після повного погашення заборгованості за штрафом перед Банком.

12.1.9. У випадку дострокового розірвання Договору з ініціативи Клієнта до закінчення строку, визначеного у Заяві-договорі про приєднання та здійснення Клієнтом оплати вартості послуг Банку за весь строк майнового найму (оренди) сейфа, кошти, сплачені Клієнтом понад вартість послуги Банку за час фактичного використання сейфа, Клієнту не повертаються.

12.1.10. Після закінчення строку майнового найму (оренди) сейфа, зазначеному в Заяві-договорі про приєднання, повернення Клієнтом ключів та здійснення всіх розрахунків між Банком та Клієнтом, Банк повертає Клієнту заставну вартість ключів. Повернення заставної вартості ключів здійснюється Банком готівкою або безготівковим перерахуванням коштів аналогічно способу їх внесення Клієнтом (у разі готівкового надходження – повертаються готівкою, у разі безготівкового зарахування – шляхом здійснення платежу на рахунок, вказаний Клієнтом в Заяві-договорі про приєднання).

12.1.11. Заставна вартість ключів не повертається Клієнту у випадках:

1) втрати Клієнтом ключа/ключів;
2) пошкодження Клієнтом ключа/ключів, яке унеможливлює та/або ускладнює його/їх подальше використання за призначенням.

12.1.12. Банк здійснює контроль за дотриманням Клієнтами строку майнового найму (оренди) сейфа, визначеного Заявою-договором про приєднання. Не пізніше наступного робочого дня після закінчення строку користування сейфом Банк надсилає повідомлення Клієнту засобами

СДБО «Інтернет-банкінг», або рекомендованим листом, або Viber розсилкою про необхідність звільнити сейф або продовжити строк користування сейфом.

12.1.13. Клієнт, шляхом підписання Заяви-договору про приєднання, підтверджує ознайомлення з Переліком речовин, матеріалів, предметів, заборонених для зберігання в індивідуальних банківських сейфах *(додаток 13 до цієї Публічної пропозиції)*.

12.1.14. Клієнт, шляхом підписання Заяви-договору про приєднання, підтверджує ознайомлення з Правилами користування індивідуальним банківським сейфом *(додаток 12 до цієї Публічної пропозиції)*.

12.1.15. У разі надання довіреній особі права користування сейфом Клієнт зобов'язується самостійно ознайомити її з Правилами користування індивідуальним банківським сейфом та Переліком речовин, матеріалів, предметів, заборонених для зберігання в індивідуальних банківських сейфах.

12.1.16. Спадкоємці/довірені особи Клієнта мають право звернутися до Банку з вимогою про повернення цінностей з обов'язковим наданням Банку:

1) оригіналу свідоцтва про право на спадщину, зокрема в частині, що стосується вмісту сейфа/прав за договором найму (оренди) сейфа, із залишенням в Банку нотаріально засвідченої копії свідоцтва про право на спадщину або копії рішення суду (засвідченої органом, який видав), яке набрало законної сили (для спадкоємців);
2) документу, що посвідчує особу та документ, що підтверджує присвоєння РНОКПП або відомостей про обслуговування без РНОКПП (для спадкоємців/довірених осіб);
3) довірена особа повинна мати довіреність, засвідчену в установленому законодавством порядку.

12.1.17. Якщо до Банку спадкоємцями Клієнта повернуто комплект ключів та відсутня заборгованість Клієнта перед Банком, спадкоємцям Клієнта повертається сума заставної вартості ключів, у розмірі, що зазначена у Заяві-договорі про приєднання.

12.1.18. У випадку, якщо комплект ключів не був повернутий спадкоємцем Клієнта до Банку, Банк здійснює примусове розкриття сейфа. Сума заставної вартості ключів спадкоємцям після примусового розкриття Банком сейфа не повертається.. Примусове розкриття сейфа проводиться за умови одночасної присутності всіх спадкоємців Клієнта щодо вмісту сейфа/наявності прав за договором найму (оренди) сейфа у разі розкриття сейфа.

12.1.19. Якщо цінності Клієнта зберігались довше строку оренди сейфа, зазначеного у Заяві-договорі про приєднання, до моменту примусового розкриття Банком сейфа, будь-хто із спадкоємців Клієнта повинен сплатити на користь Банку суму штрафу за понадстрокове користування сейфом згідно з тарифами.

12.1.20. У випадку, якщо Клієнт (довірені особи, спадкоємці) протягом 8 (восьми) років після закінчення строку дії оренди сейфа не пред'являють вимоги щодо повернення цінностей, що знаходяться на відповідальному зберіганні у сховищі цінностей відокремленого підрозділу Банку, цінності можуть бути набутими у власність Банком за набувальною давністю, відповідно до ст. 344 Цивільного кодексу України.

12.1.21. На цінності Клієнта, які зберігаються в індивідуальному сейфі, може бути накладено арешт виключно за постановою державного виконавця/приватного виконавця чи рішенням суду, згідно з положеннями ст. 59 Закону України «Про банки і банківську діяльність». Конфіскація цінностей, що розміщені в індивідуальному сейфі (вилучення у разі відкриття сейфа без присутності Клієнта) може бути здійснена на підставі судового рішення, що набрало законної сили.

12.1.22. Індивідуальні сейфи можуть відкриватися без присутності Клієнта/довіреної особи Клієнта у випадках:

1) невиконання Клієнтом умов Договору (нез'явлення Клієнта до Банку протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати надіслання повідомлення про необхідність звільнити індивідуальний сейф або подовжити строк дії майнового найму (оренди);
2) виявлення Банком загрози знищення та/або пошкодження сейфа, цінностей, що містяться у сейфі;
3) зміни місця розташування відокремленого підрозділу Банку за умови нез'явлення Клієнта за вимогою Банку звільнити сейф;

4) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України та Заявою-договором про приєднання, укладеною з Клієнтом.

12.2. Порядок організації відвідування

12.2.1. Банк створює і забезпечує необхідні умови користування сейфами під час обслуговування, забезпечує охорону і протипожежний захист приміщення для сейфів, підтримує в належному технічному стані обладнання та сигналізацію.

12.2.2. Клієнт має право користуватися сейфом, отриманим в оренду, щоденно в межах режиму роботи відокремленого підрозділу Банку. Відокремлений підрозділ Банку забезпечує доступ Клієнтів до орендованих ними сейфів в дні та години, визначені внутрішнім розпорядком роботи, про що Клієнти інформуються шляхом розміщення на інформаційних стендах, в операційних залах відокремлених підрозділів та на сайті Банку.

12.2.3. Під час відвідування приміщення для сейфів з індивідуальними сейфами Клієнт/довірена особа повинен підтвердити своє право на користування індивідуальним сейфом шляхом пред'явлення працівнику Банку свого паспорта, або іншого документа, що посвідчує особу/надання згоди Банку на отримання копії цифрового документа через мобільний застосунок «Дія», довіреності, ключів від сейфа, номер яких звіряється з номером ключів, вказаних в картці реєстрації відвідування.

12.2.4. Працівник Банку зобов'язаний зробити запис про відвідування Клієнтом приміщення з сейфами в картці реєстрації договорів майнового найму (оренди) індивідуальних банківських сейфів в частині «Відмітка про дні відкриття клієнтом індивідуального сейфа» та надати її на підпис особі (особам), які допускаються до відкриття сейфа.

12.2.5. Відповідальний працівник Банку супроводжує Клієнта до приміщення з сейфами, відкриває сейф майстер-ключем та надає допуск Клієнту до користування сейфом. Після завершення роботи Клієнта з сейфом, замок сейфа закривається Клієнтом та працівником Банку.

12.2.6. Для проведення операцій з цінностями та документами Клієнту надається спеціальна кімната, яка розташована поруч з приміщенням для сейфів. У зв'язку з анонімністю зберігання цінностей, працівник Банку не може бути безпосередньо присутнім під час вкладання або вилучення цінностей, а перебуває поруч з кімнатою Клієнта. Клієнт не має права покидати кімнату Клієнта самостійно.

12.3. Порядок видачі та повернення ключів від індивідуального сейфа

12.3.1. Банк видає Клієнту комплект ключів від сейфа незалежно від кількості довірених осіб Клієнта.

12.3.2. Клієнт несе особисту відповідальність за збереження наданих йому ключів від сейфа.

12.3.3. Відкриття/закриття сейфа здійснюється Клієнтом разом з працівником Банку - кожен своїм ключем.

12.3.4. У випадку втрати або пошкодження Клієнтом комплекту ключів (або одного ключа з комплекту ключів) від сейфа, Клієнт повинен подати заяву про втрату одного ключа/комплекту ключів від сейфа з проханням забезпечити відкриття цього сейфа для вилучення цінностей. Відкриття індивідуального сейфа у разі втрати одного ключа/комплекту ключів здійснюється комісією Банку в присутності Клієнта, про що складається відповідний акт.

12.3.5. У випадку втрати/пошкодження комплекту ключів заставна вартість ключів Клієнту не повертається. Надалі, якщо Клієнт бажає продовжувати користуватись послугою з оренди сейфа та у сховищі для сейфів є вільні сейфи, Клієнт має право оформити нову Заяву-договір про приєднання та отримати в майновий найм (оренду) новий сейф за плату у відповідності до діючих тарифів.

12.3.6. В день закінчення строку майнового найму (оренди) сейфа або у разі дострокового розірвання Договору Клієнт повинен звільнити сейф та повернути комплект ключів від замка сейфа до каси відокремленого підрозділу Банку.

12.3.7. У разі, якщо закінчився строк оренди сейфа і Клієнт не забрав вкладені для зберігання у сейф цінності протягом наступних 30 (тридцяти) календарних днів з дати надіслання повідомлення про необхідність звільнити індивідуальний сейф або подовжити строк дії

майнового найму (оренди), Банк здійснює примусове розкриття сейфа без присутності Клієнта, після чого цінності Клієнта вилучаються з сейфа та передаються на відповідальне зберігання до сховища цінностей каси відокремленого підрозділу Банку. Після примусового розкриття Банком сейфа сума заставної вартості клієнтських ключів Клієнту не повертається.
12.3.8. У випадку звернення Клієнта до Банку після закінчення строку оренди та відкриття сейфа без його присутності, Банк повертає Клієнту цінності, що були вилучені із сейфа та знаходились на відповідальному зберіганні, після сплати Клієнтом Банку штрафу за понаднормове користування сейфом та плати за відповідальне зберігання цінностей в сховищі цінностей за увесь період такого зберігання відповідно до діючих тарифів Банку.

13. ОСОБЛИВОСТІ ТА УМОВИ НАДАННЯ НЕФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ У МЕЖАХ ВІДКРИТОГО БАНКІНГУ

13.1. Банк, як надавач платіжних послуг з обслуговування рахунку, надає Клієнтам послуги у межах відкритого банкінгу відповідно до вимог законодавства України та цього Договору.
13.2. Під відкритим банкінгом розуміється забезпечення Банком в режимі реального часу доступу до поточних рахунків/поточних рахунків з використанням ЕПЗ (далі – в цьому Розділі Рахунки) Клієнта іншим банкам та надавачам нефінансових платіжних послуг. Доступ до рахунків Клієнта здійснюється шляхом взаємодії інформаційних систем Банку та стороннього НПП.
13.3. Банк надає сторонньому НПП доступ до рахунку Клієнта через спеціалізовані інтерфейси за умови:

1) успішної перевірки авторизації діяльності стороннього НПП щодо відповідної нефінансової платіжної послуги в порядку, визначеному чинним законодавством України та/або внутрішніми процедурами Банку;
2) отримання згоди Клієнта в порядку, визначеному чинним законодавством України та цим Договором;
3) отримання дозволу Клієнта на розкриття інформації, що містить банківську таємницю згідно з Договором, зокрема інформації щодо відомостей за Рахунками (суми доступних коштів на Рахунку (баланс)), історії операцій за Рахунками (за період, що становить не більше ніж 31 (тридцять один) календарний день від поточної дати запиту);
4) відсутності обмежень, встановлених законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ або зумовлених необхідністю запобігання шахрайству та/або виконання вимог у сфері фінансового моніторингу.

13.4. **Порядок надання Клієнтом згоди на надання відомостей з відкритих в Банку Рахунків**
13.4.1. Для забезпечення права на доступ до відкритих в Банку Рахунків Клієнта у межах відкритого банкінгу, перед наданням такого доступу, Клієнт має надати Банку згоду на надання відомостей з Рахунків або на виконання Банком платіжної операції, ініційованої стороннім НПП (НПП з ініціювання платіжної операції), з відкритих в Банку Рахунків Клієнта. Банк надає доступ до відкритих в Банку Рахунків Клієнта виключно за умови отримання від Клієнта згоди на надання відомостей з рахунку та розкриття інформації (зокрема, інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю), яка надається в електронній формі на вебсторінці Банку «OPEN BANKING», та з урахуванням обсягу інформації, визначеної такою згодою.
Згода Клієнта надається щодо:

- конкретного стороннього НПП, якому Клієнт надає згоду на доступ до відкритих в Банку Рахунків;
- конкретного Рахунку, згоду на доступ до якого надає Клієнт;
- конкретної нефінансової платіжної послуги, ініційованої стороннім НПП (НПП з ініціювання платіжної операції), на яку Клієнт надає свою згоду, та конкретного обсягу інформації щодо Рахунку і себе як користувача такого Рахунку.

13.4.2. Згода Клієнта на надання відомостей з відкритих в Банку Рахунків надається Клієнтом Банку під час першого запиту Клієнта щодо надання відомостей з Рахунків, наданого через стороннього НПП, якому надається доступ до рахунків. Така згода може надаватися Клієнтом на строк, який не перевищує 180 (сто вісімдесят) календарних днів.
13.4.3. З метою надання Банку згоди на надання відомостей з Рахунків Клієнта сторонньому НПП, Клієнт має перейти із застосунку, в якому ініціює запит щодо надання такої інформації, на вебсторінку Банку «OPEN BANKING» https://crystalbank.com.ua/ua/open-banking/, на якій Клієнт може виконати автентифікацію (шляхом введення пароля та одноразового коду) для доступу до кабінету Open banking. Після успішної автентифікації входу Клієнта до кабінету Open banking, Банк в розділі «Open Banking» відображає Клієнту:

- інформацію про стороннього НПП, якому надається доступ до Рахунку Клієнта;
- номер Рахунку, до якого надається доступ сторонньому НПП;
- обсяг інформації щодо Рахунку Клієнта, до якого надається доступ;
- строк дії згоди Клієнта на надання відомостей з Рахунку;
- умови відкликання згоди Клієнта на надання відомостей з рахунків. Клієнт має ознайомитися з умовами згоди та підписати її, шляхом натискання кнопки «Підтвердити».

13.5. **Порядок відкликання Клієнтом згоди на надання відомостей з відкритих в Банку Рахунків**
13.5.1. Клієнт в будь який момент має право відкликати надану Банку згоду на надання відомостей з відкритих в Банку Рахунків стороннім НПП. Для відкликання згоди Клієнт має на вебсторінці Банку «OPEN BANKING» у кабінеті Open banking обрати згоду, яку бажає відкликати та натиснути кнопку «Відкликати згоду». З моменту відкликання Клієнтом згоди на надання відомостей з Рахунків, Банк припиняє надання сторонньому НПП доступу до рахунку Клієнта, щодо якого була надана така згода.
13.6. На вебсторінці Банку «OPEN BANKING» Банк відображає Клієнту статус кожної наданої Клієнтом згоди на надання відомостей з Рахунків. Статус згоди Клієнта на надання відомостей з Рахунків формується із наступного переліку:

- активна – згода Клієнта на надання відомостей з Рахунків, що підтверджена посиленою автентифікацією та є чинною;
- неактивна – згода Клієнта на надання відомостей з рахунків, строк дії якої закінчився або яка відкликана Клієнтом, або яка закрита Банком (період, за який відображається перелік неактивних згод Клієнта на надання відомостей з Рахунків становить 5 (п’ять) років).

Також, Банк відображає на вебсторінці Банку «OPEN BANKING» інформацію про усі ініційовані та відкликані згоди Клієнта на надання відомостей з рахунків із переліком сторонніх НПП, яким було надано таку згоду з можливістю отримання Клієнтом деталізованої інформації про кожну надану Клієнтом згоду на надання відомостей з Рахунків.
13.7. **Послуга надання Банком відомостей з рахунків Клієнта стороннім НПП**
13.7.1. Банк під час надання стороннім НПП доступу до рахунку Клієнта через спеціалізовані інтерфейси забезпечує виконання запитів щодо надання відомостей з рахунку Клієнта, а саме щодо суми доступних коштів на рахунку Клієнта (баланс) та/або історії операцій (за період, що становить не більше ніж 31 (тридцять один) календарний день від поточної дати запиту) за рахунком, наданих Клієнтом через сторонніх НПП з надання відомостей з рахунків.
13.7.2. Банк не надає доступу до відомостей з закритого Рахунку.
13.8. **Виконання платіжної інструкції щодо разової платіжної операції, наданої Клієнтом через стороннього НПП (НПП з ініціювання платіжної операції)**
13.8.1. Під час надання сторонньому НПП доступу до Рахунку Клієнта через спеціалізовані інтерфейси Банк зобов’язаний забезпечувати виконання платіжної інструкції щодо разової платіжної операції, наданої Клієнтом через стороннього НПП (НПП з ініціювання платіжної операції), в порядку та на умовах, визначених чинним законодавством України та цим Договором.
13.8.2. Ініціювання платіжної операції через стороннього НПП (НПП з ініціювання платіжної операції) здійснюється на підставі платіжної інструкції Клієнта, яку НПП з ініціювання

платіжної операції передає Банку та за умови наданої Клієнтом НПП з ініціювання платіжної операції згоди на ініціювання платіжної операції. Така платіжна інструкція Клієнта повинна містити обов'язкові реквізити, визначені Інструкцією №163. Ініціювання, формування та наповнення такої платіжної інструкції здійснюється Клієнтом, НПП з ініціювання платіжної операції та Банком в порядку, визначеному чинним законодавством України. Банку заборонено в платіжній інструкції Клієнта, отриманої від НПП з ініціювання платіжної операції, змінювати заповнені ним реквізити. Банк не несе відповідальності за неналежне виконання платіжних інструкцій у разі, коли Клієнт допустив помилки на етапі заповнення її реквізитів.

13.8.3. Згода Клієнта на виконання платіжної операції надається Банку під час кожного ініціювання Клієнтом разової платіжної операції через стороннього НПП (НПП з ініціювання платіжної операції) шляхом підтвердження Клієнтом виконання такої операції на вебсторінці Банку «OPEN BANKING». Платіж здійснюється тільки на території України у національній валюті.

13.8.4. Клієнт, укладенням Договору, надає Банку дозвіл, який визначений зокрема у п. 17.4. Договору, на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю.

13.9. Під час надання Банком доступу до Рахунку Клієнта сторонньому НПП Банк несе відповідальність перед Клієнтом за шкоду, заподіяну Клієнту в разі недотримання Банком вимог цього розділу Договору, а також за розкриття інформації, що містить банківську таємницю в обсязі, на який не було отримано дозволу Клієнта, відповідно до підпункту 3 п.13.3. цього Договору.

13.10. Банк зобов'язаний приймати та розглядати звернення Клієнта щодо отримання нефінансових платіжних послуг, наданих сторонніми НПП, шахрайства (підозри шахрайства) або підозри щодо неправомірності проведення платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей з рахунків.

Такі звернення Клієнта приймаються Банком шляхом:

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

13.11. Інші права та обов'язки Сторін, в т.ч. відповідальність Сторін під час використання платіжних інструментів, визначені розділом 7 цього Договору.

13.12. Інформація, що передається з метою надання послуг в межах відкритого банкінгу, може передаватися через технологічного оператора платіжних послуг, що отримав право на надання послуг у межах відкритого банкінгу. При цьому така передача даних здійснюється виключно з метою забезпечення виконання функцій, необхідних для реалізації послуг в межах відкритого банкінгу відповідно до вимог чинного законодавства України та умов цієї Публічної пропозиції.

13.13. За ініціативою Клієнта у межах відкритого банкінгу Банк зобов'язаний заблокувати доступ до рахунку Клієнта стороннім НПП. Відновлення доступу до рахунків Клієнта сторонніх НПП у межах відкритого банкінгу здійснюється у разі повторного надання Клієнтом згоди на надання відомостей з Рахунків.

13.14. Банк має право заблокувати доступ до рахунку Клієнта стороннім НПП у межах відкритого банкінгу без звернення Клієнта в разі виявлення ознак шахрайських чи інших неправомірних дій, пов'язаних з несанкціонованим доступом до рахунку або до вразливих платіжних даних Клієнта. Банк інформує Клієнта про блокування доступу до рахунку стороннім НПП за допомогою каналу комунікації для інформування, визначеному у відповідній Заяві-договорі про приєднання.

Відновлення доступу до рахунків Клієнта сторонніх НПП відбувається після повторної ідентифікації Клієнта.

13.15. **Відповідальність Сторін у межах послуги відкритого банкінгу**

13.15.1. Банк несе відповідальність перед Клієнтом за:

- шкоду, заподіяну Клієнту в разі недотримання Банком вимог цього розділу Договору, а також за розкриття інформації, що містить банківську таємницю в обсязі, на який не було отримано дозволу Клієнта, відповідно до підпункту 3 п.13.3. цього Договору.
- невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через стороннього НПП (НПП з ініціювання платіжної операції), відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та умов цього Договору, якщо не доведе, що платіжні операції виконані Банком належним чином;
- дотримання вимог щодо управління ризиками відповідно до чинного законодавства України протягом усього строку взаємодії в межах відкритого банкінгу.

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

Банк не несе відповідальність за збереження коштів Клієнта у разі розголошення Клієнтом відомостей про логін та пароль для входу в «OPEN BANKING» на вебсторінці Банку третім особам.

13.15.2. Клієнт несе відповідальність за:

- надання або відкликання згоди на доступ до своїх фінансових даних третім особам (стороннім НПП);
- за розголошення Клієнтом відомостей про логін та пароль для входу в «OPEN BANKING» на вебсторінці Банку третім особам;
- за безпеку пристрою (смартфона чи комп'ютера), з якого здійснюється відкриття доступу стороннім НПП до Рахунків Клієнта.

Клієнт самостійно вирішує, яким стороннім НПП надати доступ до своїх даних, і несе повну відповідальність за наслідки несанкціонованої передачі своїх облікових чи платіжних даних шахраям.

13.16. У разі відсутності технічної можливості для надання послуги у межах відкритого банкінгу, ненадання або відкликання Клієнтом згоди, а також у випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України або зумовлених необхідністю забезпечення безпеки, запобігання шахрайству чи дотримання вимог у сфері фінансового моніторингу, Банк має право відмовити у наданні послуги у межах відкритого банкінгу або припинити її надання.

14. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДОГОВІРНОГО СПИСАННЯ (ДЕБЕТОВОГО ПЕРЕКАЗУ)

14.1. Укладенням цього Договору та наданням згоди на виконання платіжних операцій з дебетування рахунку (дебетових переказів) відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та статті 1071 Цивільного кодексу України Клієнт надає Банку право здійснювати договірне списання грошових коштів з будь-якого рахунку Клієнта, відкритого або такого, що буде відкритий у Банку на підставі цього Договору, для виконання грошових зобов'язань Клієнта перед Банком за цим Договором.

Банк є отримувачем коштів при виконанні договірного списання (дебетового переказу) за згодою Клієнта. Таке договірне списання/дебетові перекази за згодою Клієнта можуть виконуватись Банком будь-яку кількість разів до повного виконання грошових зобов'язань Клієнта перед Банком.

14.2. Підписанням Заяви-договору про приєднання, Клієнт доручає Банку, а Банк набуває право самостійно списувати грошові кошти в розмірі, необхідному для виконання зобов'язань, з будь-якого рахунку Клієнта (відкритого згідно Заяви-договору про приєднання), а також з інших рахунків, які відкриті та/або будуть відкриті Клієнтом в Банку та з власних поточних рахунків, відкритих в інших банках на підставі платіжної інструкції, та направити списані таким чином грошові кошти Клієнта в рахунок виконання його зобов'язань перед Банком:

- на погашення будь-якої заборгованості (строкової та простроченої), що виникла

відповідно до умов цього Договору та/або інших договорів, укладених з Банком;
- в оплату комісії, процентів, суми заборгованості (в т.ч. строкової) за кредитом, суми неустойки за кредитними договорами, укладеними Клієнтом з Банком;
- в оплату за комплексне розрахунково-касове обслуговування поточного рахунку/рахунку з ЕПЗ/рахунку умовного зберігання (ескроу) в національній валюті/іноземних валютах, згідно з тарифами;
- на власну користь, а також на користь інших осіб під час здійснення неналежної платіжної операції/помилкового зарахування коштів на поточний рахунок/рахунок з ЕПЗ/рахунок умовного зберігання (ескроу)/вкладний рахунок.

14.3. Клієнт доручає Банку, а Банк має право в порядку договірного списання списувати з рахунку кошти у наступних розмірах:

1) в розмірі, що дорівнює або еквівалентний сумі коштів, сплачених Банком МПС/НПС за платіжними операціями по рахунку з ЕПЗ та направляти їх на відшкодування витрат, понесених Банком на користь МПС/НПС у зв'язку із здійсненням таких платіжних операцій. Списання зазначених коштів здійснюється на виконання вимог еквайра, виставлених до оплати через МПС/НПС, не пізніше 45 (сорока п'яти) календарних днів з дати проведення платіжної операції. В разі втрати ЕПЗ, Банк списує суми коштів за вимогами, виставленими до оплати за період, що минув з моменту виявлення держателем втрати ЕПЗ до моменту одержання Банком письмового повідомлення від держателя про втрату ЕПЗ. Дата та час отриманого повідомлення фіксується Банком;
2) у розмірі винагороди Банку та інших сум, передбачених цим Договором та тарифами, в національній валюті, у разі ведення рахунку в гривні;
3) списання іноземної валюти у розмірі еквіваленту винагороди Банку та інших сум, які передбачені тарифами і підлягають сплаті Банку, за офіційним курсом гривні до іноземної валюти, встановленим НБУ на день списання суми з рахунку в іноземній валюті, з подальшим продажем стягненої іноземної валюти на валютному ринку України від імені Клієнта за курсом Банку. Банк перераховує гривневий еквівалент проданої іноземної валюти на сплату винагороди Банку та інших сум, передбачених тарифами, за вирахуванням комісії Банку за здійснення купівлі/продажу іноземної валюти на валютному ринку, без попереднього зарахування на рахунок Клієнта;
4) в розмірі фактичного залишку на рахунку, що закривається, для наступного їх переказу.

14.4. У випадку наявності у Клієнта декількох рахунків у валюті зобов'язання перед Банком списання здійснюється з рахунку у відповідній валюті, який був відкритий першим. У разі неможливості списання коштів з рахунку, який було відкрито першим, кошти списуються з рахунку у відповідній валюті, відкритого другим та кожним наступним – якщо списання коштів з попередніх рахунків є неможливим та/або недостатнім для списання у повній сумі. Якщо інше не передбачено Договором та/або законодавством, у випадку наявності у Клієнта декількох рахунків у валюті зобов'язання перед Банком, відкритих у порядку та відповідно до умов цього Договору та Заяв-договорів про приєднання, Клієнт має право самостійно визначити рахунок для здійснення договірного списання в першу чергу, за умови надання Банку відповідного письмового повідомлення за формою згідно з внутрішніми документами Банку. В будь-якому випадку зазначене право Клієнта не позбавляє Банк права здійснити договірне списання з інших рахунків Клієнта у випадку, якщо коштів на визначеному Клієнтом рахунку буде недостатньо та/або здійснити таке списання з тих чи інших причин буде неможливим.

14.5. У випадку відсутності або недостатності у Клієнтів коштів на рахунку у валюті, що відповідає валюті зобов'язання, Банк має право здійснити договірне списання коштів Клієнта у іншій валюті для придбання за рахунок таких коштів валюти, необхідної для виконання зобов'язань Клієнта, на валютному ринку України за курсом, встановленим на ринку на день здійснення такого придбання валюти. При цьому придбана валюта зараховується на рахунок Клієнта у валюті зобов'язання Клієнта перед Банком та списується в рахунок виконання таких зобов'язань Клієнта перед Банком або направляється на погашення відповідної заборгованості перед Банком без зарахування на поточний рахунок Клієнта. Всі витрати, пов'язані із обміном коштів Клієнта у валюту відповідного зобов'язання покладаються на Клієнта. Невикористання Банком його права на договірне списання коштів з рахунків Клієнта не звільняє Клієнта від

відповідальності за порушення боргових зобов'язань та від сплати пені за таке порушення.
14.6. У випадку наявності у Клієнта декількох рахунків в іноземній валюті, списання здійснюється з рахунку в іноземній валюті, який був відкритий першим. У разі неможливості списання коштів з рахунку, який було відкрито першим, кошти списуються з рахунку в іноземній валюті, відкритий другим та кожним наступним – якщо списання коштів з попередніх рахунків є неможливим та/або недостатнім для виконання зобов'язання перед Банком у повній сумі. Якщо інше не передбачено Договором та/або законодавством, у випадку наявності у Клієнта декількох рахунків в іноземній валюті, відкритих у порядку та відповідно до умов цього Договору, Клієнт має право самостійно визначити рахунок для здійснення договірного списання в першу чергу, за умови надання Банку відповідного повідомлення за формою згідно з внутрішніми документами Банку. В будь-якому випадку зазначене право Клієнта не позбавляє Банк права здійснити договірне списання з інших рахунків Клієнта у випадку, якщо коштів на визначеному Клієнтом рахунку буде недостатньо та/або здійснити таке списання з тих чи інших причин буде неможливим. В будь-якому випадку здійснення операцій з купівлі, продажу, обміну однієї валюти в іншу здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством.
14.7. У випадку зарахування на рахунок Клієнта суми переказу та надходження від надавача платіжних послуг, що обслуговує платника, з рахунку якого був здійснений такий переказ, повідомлення про помилковий, неналежний або неакцептований переказ (далі - повідомлення банку), Клієнт надає Банку доручення (право), яким ініціює здійснення договірного списання відповідної суми коштів (вказаної у повідомленні банку) з будь-якого свого рахунку та перерахування її на рахунок, вказаний у повідомленні банку. Таке доручення підлягає виконанню Банком не раніше дати отримання повідомлення банку. При цьому, Банк самостійно та на власний розсуд приймає рішення щодо виконання згаданого доручення на договірне списання.
14.8. У випадку зарахування на рахунок Клієнта суми переказу з рахунку, відкритого Банком іншому клієнту (далі – неналежний платник), та надходження письмового підтвердження від такого неналежного платника про відсутність ініціативи з його сторони у здійсненні згаданого переказу, Клієнт надає Банку право на здійснення договірного списання відповідної суми коштів, вказаної у підтвердженні, з рахунку Клієнта та перерахування її на рахунок неналежного платника. Таке доручення підлягає виконанню Банком не пізніше дати отримання підтвердження. При цьому, Банк самостійно та на власний розсуд приймає рішення щодо виконання згаданого доручення на договірне списання.
14.9. Зобов'язання Клієнта за Договором можуть бути погашені повністю або частково будь-якою третьою (іншою) особою, яка виявила бажання та готова погасити такі зобов'язання, на що Клієнт підписанням Договору надає свою згоду. У випадку виконання такою третьою (іншою) особою зобов'язань Клієнта за Договором в повному обсязі, до такої особи переходять права Банку за Договором.
14.10. Підписанням Заяви-договору про приєднання Клієнт безумовно доручає Банку та уповноважує Банк здійснювати договірне списання/примусове стягнення грошових коштів з будь-яких рахунків Клієнта, відкритих у Банку або тих, що будуть відкриті у майбутньому. Договірне списання/примусове стягнення здійснюється шляхом списання грошових коштів на підставі платіжних інструкцій з рахунків Клієнта, що відкриті в Банку або тих, що будуть відкриті у майбутньому.
14.11. Підписанням Заяви-договору про приєднання Клієнт доручає Банку для договірного списання/примусового стягнення здійснювати купівлю/продаж/обмін іноземної валюти. Клієнт уповноважує Банк утримувати комісію за проведення купівлі/продажу/обміну іноземної валюти відповідно до тарифів Банку, а також сплачувати обов'язкові платежі, встановлені законодавством України та внутрішніми документами Банку на момент здійснення операцій з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти.

15. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ БАНКОМ ОПЕРАЦІЙ З КУПІВЛІ, ПРОДАЖУ ТА ОБМІНУ БЕЗГОТІВКОВОЇ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ

15.1. Клієнти здійснюють валютні операції з купівлі/продажу іноземної валюти, переказ іноземної валюти/гривні на підставі оригіналів документів (уключаючи електронні документи) або завірених копій в електронній/паперовій формі з оригіналів документів. Клієнт зобов'язаний подати документи, що свідчать про наявність підстав/зобов'язань для здійснення відповідної валютної операції з купівлі іноземної валюти, переказу іноземної валюти/гривні на запит Банку в термін, зазначений в такому запиті.
15.2. Клієнт не надає до Банку Заяву про продаж іноземної валюти у випадках, коли надходження підлягають продажу відповідно до вимог встановлених нормативно-правовими актами НБУ та цим Договором.
15.3. Банк виконує заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти по курсу/крос-курсу, визначеному відповідно до правил здійснення операцій на валютному ринку України.
15.4. Операція купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти здійснюється в межах установлених обмежень/лімітів відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ.
15.5. Для здійснення операцій купівлі іноземної валюти Клієнт доручає (надає згоду) Банку, а Банк:

1) виконує дебетовий переказ коштів з вказаного в заяві про купівлю іноземної валюти поточного рахунку Клієнта на суму в гривнях, що потрібна для купівлі іноземної валюти, на рахунок Банку 2900 «Кредиторська заборгованість за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти»;
2) купує іноземну валюту на умовах, які зазначені в заяві про купівлю іноземної валюти *(додаток 15 до цієї Публічної пропозиції)*;
3) утримує із суми в гривнях, яка перерахована для купівлі іноземної валюти, комісійну винагороду в розмірі, визначеному тарифами;
4) утримує із суми в гривнях, яка перерахована для купівлі іноземної валюти, податки згідно з чинним законодавством;
5) зараховує залишок коштів у гривнях, що залишились після купівлі іноземної валюти, на поточний рахунок, реквізити якого вказуються в заяві про купівлю іноземної валюти;
6) зараховує куплену іноземну валюту на рахунок, вказаний в Заяві про купівлю іноземної валюти;
7) продає куплену іноземну валюту, що не була переказана за призначенням, у визначений законодавством України строк.

15.6. Для здійснення операцій продажу іноземної валюти Клієнт доручає (надає згоду) Банку, а Банк:

1) продає іноземну валюту на умовах, які зазначені в заяві про продаж іноземної валюти *(додаток 16 до цієї Публічної пропозиції)*;
2) виконує дебетовий переказ коштів з поточного рахунку Клієнта згідно з реквізитами, зазначеними у заяві про продаж іноземної валюти суму в іноземній валюті, що потрібна для продажу на рахунок Банку 2900 «Кредиторська заборгованість за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти»;
3) утримує комісійну винагороду в гривнях в розмірі, визначеному тарифами, з коштів, отриманих від продажу іноземної валюти, без зарахування цієї комісійної винагороди на поточний рахунок Клієнта в національній валюті;
4) зараховує гривневий еквівалент проданої іноземної валюти на поточний рахунок в гривнях, реквізити якого вказується в заяві про продаж іноземної валюти;
5) у разі неможливості виконати заяву про продаж іноземної валюти, повертає іноземну валюту на поточний рахунок в іноземній валюті.

15.7. Для здійснення операцій обміну іноземної валюти Клієнт доручає (надає згоду) Банку, а Банк:

1) виконує дебетовий переказ коштів з вказаного в Заяві про обмін іноземної валюти *(додаток 17 до цієї Публічної пропозиції)* поточного рахунку Клієнта суму в іноземній валюті, що потрібна для обміну, на рахунок Банку 2900 «Кредиторська заборгованість за операціями з купівлі-продажу іноземної валюти»;
2) купує іноземну валюту на умовах, які зазначені в Заяві про обмін іноземної валюти;

3) утримує з рахунку Клієнта в гривнях суму комісійної винагороди за обмін валюти в розмірі, визначеному тарифами;
4) зараховує куплену іноземну валюту на рахунок, вказаний в Заяві про обмін іноземної валюти.

15.8. Банк повертає без виконання заяву про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти:
1) якщо Клієнт не перерахував необхідну суму в національній валюті України/іноземній валюті для купівлі та/або продажу та/або обміну іноземної валюти та сплати комісії, в разі прийнятого на себе Клієнтом такого зобов'язання, щодо перерахування належної суми коштів, у відповідній заяві;
2) якщо на поточному рахунку Клієнта відсутня в достатньому розмірі необхідна сума в національній валюті України/іноземній валюті для купівлі та/або продажу та/або обміну іноземної валюти та сплати комісії, в разі прийнятого на себе Клієнтом такого зобов'язання, щодо наявності залишку на поточному рахунку в достатньому розмірі, вказаному у відповідній заяві;
3) якщо Банк виконує документ про арешт або примусове списання коштів з рахунку, який використовується Клієнтом для купівлі, продажу або обміну іноземної валюти;
4) якщо у заявах є підчищення, закреслені слова або будь-які інші виправлення, а також якщо текст цих документів неможливо прочитати внаслідок їх пошкодження;
5) якщо хоча б один із обов'язкових реквізитів не заповнений або заповнений неправильно;
6) в разі відсутності документів, які потрібні для купівлі/обміну іноземної валюти та/або перерахування іноземної валюти з поточного рахунку Клієнта та для здійснення Банком валютного нагляду за цією платіжною операцією Клієнта;
7) в разі неможливості, з незалежних від Банку причин, виконати вказівки Клієнта (відповідно до умов заяви);
8) з інших підстав, передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.

15.9. Заява повертається Банком без виконання із зазначенням причини відхилення на зворотному боці заяви, поданої у паперовій формі, або із зазначенням причин за допомогою СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», якщо заява була подана засобами системи.

15.10. Банк має право повернути без виконання заяву про купівлю/продаж іноземної валюти у разі неможливості виконання такої операції на валютному ринку України у термін, визначений валютним законодавством з дати її оформлення Клієнтом, зазначивши на зворотному боці заяви, поданої у паперовій формі, або засобами СДБО «Інтернет-банкінг»/мобільного застосунку «CrystalBank», якщо заява була подана в електронній формі, що заява повертається відповідно до цього пункту Договору.

15.11. Заява про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти може бути відкликана клієнтом шляхом надання до Банку підписаного Клієнтом розпорядження (листа) про відкликання документа із зазначенням реквізитів такого документа (його номера, дати, суми та причини його відкликання) та має містити інформацію про рахунок Клієнта, на який мають бути переказані Банком кошти Клієнта. Розпорядження (лист) про відкликання заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти надається до Банку на паперовому носії або засобами СДБО «Інтернет-банкінг» до моменту здійснення Банком операції з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти на валютному ринку. Сторони узгодили, що відкликання заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти можливе лише у повній сумі.

15.12. У випадку відкликання заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку усі витрати, що понесені останнім у зв'язку з прийняттям до виконання відкликаної заяви про купівлю/продаж/обмін іноземної валюти. Відшкодування/компенсація зазначених витрат Банку – є базою оподаткування, на яку нараховується ПДВ у загальновстановленому порядку за ставкою 20 % відповідно до норм чинного податкового законодавства України.

15.13. Банк після здійснення операцій з купівлі/продажу/обміну іноземної валюти надає Клієнту інформацію про суму валюти, що була куплена/продана/обміняна, курс за яким іноземна валюта була куплена/продана/обміняна, суму витрат Клієнта у зв'язку з проведенням цих операцій та іншу інформацію у вигляді виписки про рух коштів за рахунком (в розрізі

рахунків та видів валют).

15.14. Особливості здійснення операцій купівлі/продажу іноземної валюти через мобільний застосунок «CrystalBank»

15.14.1. З використанням мобільного застосунку «CrystalBank» Клієнт має можливість здійснити операцію купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти (долари США, євро) з одночасним зарахуванням купленої/проданої іноземної валюти на поточний рахунок/поточний рахунок з використанням ЕПЗ Клієнта за визначеним Банком курсом, що відображається в мобільному застосунку «CrystalBank». Операція купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти здійснюється Банком в межах установлених обмежень/лімітів відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ.

Для здійснення такої операції, Клієнт вводить у вкладці мобільного застосунку «CrystalBank» «Обмін валют» суму в гривні/іноземній валюті, що продається/купується, рахунки для списання/зарахування коштів за операцією та здійснює її підтвердження шляхом введення одноразового коду в мобільному застосунку «CrystalBank». Введена в мобільному застосунку «CrystalBank» та підтверджена одноразовим кодом інформація є підставою для здійснення Банком списання/зарахування коштів за операцією купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти. Банк вважається таким, що виконав операцію купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти після зарахування купленої іноземної валюти/гривні від продажу іноземної валюти на рахунок Клієнта в Банку.

15.14.2. Клієнт має право відмовитися від здійснення операції купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти до моменту її підтвердження введенням одноразового коду в мобільному застосунку «CrystalBank». Банк виконує операції купівлі/продажу безготівкової іноземної валюти в межах встановленого Банком загального ліміту на здійснення Клієнтами таких операцій в мобільному застосунку «CrystalBank».

15.14.3. Банк виконує заяви про купівлю/продаж іноземної валюти через мобільний застосунок «CrystalBank» по курсу, визначеному відповідно до правил здійснення операцій на валютному ринку України.

15.14.4. За платіжною інструкцією Клієнта, сформованою через мобільний застосунок «CrystalBank», Банк має право виконувати договірне списання коштів у відповідній іноземній валюті з поточного рахунку/поточного рахунку з використанням ЕПЗ Клієнта з подальшим здійсненням купівлі іноземної валюти у Клієнта, та зараховувати на поточний рахунок/поточний рахунок з використанням ЕПЗ Клієнта гривневий еквівалент/гривню.

15.14.5. Клієнт та Банк на договірних засадах визначили наступний спосіб формування, подання заяви про купівлю/продаж іноземної валюти – під час ініціювання Клієнтом операції з купівлі/продажу валюти заява Клієнта про купівлю/продаж іноземної валюти формується автоматично за допомогою мобільний застосунок «CrystalBank» шляхом заповнення Клієнтом необхідних реквізитів операції купівлі/продажу валюти, у формі електронного документа (без можливості її друку у разі звернення Клієнта до Банку).

15.14.6. Банк, враховуючи вимоги діючих нормативно-правових актів України та технічні параметри мобільного застосунку «CrystalBank», запропонував Клієнту можливість погодитися з зазначеним на екрані курсом купівлі/продажу валюти «за курсом банку», а Клієнт, підтверджуючи намір здійснити операцію з купівлі/продажу валюти, погодився з даною пропозицією Банку.

15.14.7. Таким чином, Банк за погодженням з Клієнтом здійснює операцію купівлі/продажу валюти «за курсом банку», що відповідає курсу, встановленому Банком на момент здійснення Банком договірного списання коштів для проведення такої (х) операції (й), а також визначає перелік необхідних реквізитів для здійснення даної операції (суми валюти/номера рахунку на списання/зарахування коштів).

15.14.8. Банк після здійснення операцій з купівлі/продажу іноземної валюти надає Клієнту інформацію про суму валюти, що була куплена/продана, курс за яким іноземна валюта була куплена/продана, суму витрат Клієнта у зв’язку з проведенням цих операцій та іншу інформацію у вигляді платіжної інструкції (на списання/зарахування коштів з рахунку Клієнта) у розділі «Історія операцій» мобільного застосунку «CrystalBank» та виписки про рух коштів за

рахунком (в розрізі рахунків та видів валют) у розділі «Сформувати виписку» мобільного застосунку «CrystalBank».

16. УМОВИ ГАРАНТУВАННЯ ФОНДОМ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ ВІДШКОДУВАННЯ КОШТІВ ЗА ВКЛАДАМИ ТА НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ КЛІЄНТАМ

16.1. Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Фонд). Клієнт підтверджує ознайомлення з умовами, за якими Фонд гарантує йому відшкодування коштів за його вкладом.
16.2. Умови гарантування Фондом, порядок відшкодування коштів, що обліковуються на рахунку визначаються виконавчою дирекцією Фонду відповідно до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» та нормативно-правовими актами Фонду.
16.3. На дату укладення Заяви-договору про приєднання гарантії Фонду поширюються в межах гарантованої суми відшкодування відповідно до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», що викладений на офіційній сторінці Фонду в мережі Інтернет: https://www.fg.gov.ua/.
16.4. Банк зобов'язаний:

1) надавати Клієнту - фізичній особі на його вимогу актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладення Договору, так і під час дії Договору відповідно до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» та нормативно-правових актів Фонду;
2) надавати на вимогу Клієнта - фізичної особи витяг з цього Договору щодо порядку обслуговування рахунку, засвідчений уповноваженою особою Банку;
3) надавати Клієнту - фізичній особі належний йому примірник Договору, в тому числі у разі укладення Договору за допомогою засобів інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

16.5. Банк розміщує актуальну Довідку про ФГВФО *(додаток 6 до цієї Публічної пропозиції)* на офіційному сайті Банку https://crystalbank.com.ua/.

Банк зобов'язаний надавати Клієнту фізичній особі Довідку про ФГВФО:

- до укладення Договору, якщо фізична особа не має рахунків у Банку.
  Примірник Довідки про ФГВФО з особистим підписом Клієнта – фізичної особи має зберігатися у Банку в справі з юридичного оформлення рахунку;
- після укладення Договору - не рідше ніж один раз на рік у спосіб, визначений у відповідній Заяві-договорі про приєднання.

16.6. Клієнт погоджується з тим, що він приймає зобов'язання не рідше ніж один раз на рік самостійно одержувати Довідку про ФГВФО в електронній формі шляхом її завантаження з офіційного сайту Банку https://crystalbank.com.ua/ua/deposit_fund/ та ознайомлюватися з актуальною інформацією, зазначеною в цій Довідці про ФГВФО, інформацією про систему гарантування вкладів фізичних осіб, та інформацією про графік роботи відокремлених підрозділів Банку, умовами розміщення коштів, оновленими тарифами на сайті Банку https://crystalbank.com.ua/ або безпосередньо у відокремлених підрозділах Банку.

17. БАНКІВСЬКА ТАЄМНИЦЯ, ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ, FATCA, CRS ТА ПОРЯДОК РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

17.1. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати та не розголошувати інформацію, яка містить банківську таємницю, отриману під час виконання умов Договору. Передача такої інформації третім особам, за винятком довірених осіб, можлива лише з письмової згоди іншої Сторони, або у випадках, передбачених чинним законодавством.
17.2. Банк зобов'язується не розголошувати інформацію щодо діяльності та фінансового стану

Клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам під час надання банківських послуг, яка складає банківську таємницю, за винятком випадків, коли розкриття банківської таємниці без погодження з Клієнтом є обов'язковим для Банку відповідно до вимог чинного законодавства України.

17.3. Відомості про Клієнта та платіжні операції за рахунками можуть бути надані Банком тільки Клієнту або його довіреній особі.

17.4. У разі надання Клієнтом Банку згоди на надання відомостей з рахунків/на виконання платіжних операцій через стороннього НПП шляхом її оформлення на вебсайті Банку у вкладці «OPEN BANKING», Клієнт надає Банку дозвіл на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг, зокрема, але не виключно, стороннім НПП, в рамках відкритого банкінгу інформації, що містить банківську таємницю та дозвіл щодо обробки та передачі конфіденційної інформації, яка може містити персональні дані Клієнта, необхідної стороннім НПП в рамках відкритого банкінгу.

17.5. Підписанням цього Договору Клієнт надає Банку дозвіл щодо обробки та передачі конфіденційної інформації, яка може містити персональні дані Клієнта, необхідної третім особам: контрагентам/партнерам Банку, платіжним системам, які будуть залучені Банком на договірній основі до процесу обслуговування Банком Клієнта з метою належного виконання Банком умов Договору та/або умов будь-якого іншого договору, укладеного Сторонами.

17.6. Інформація щодо рахунку умовного зберігання (ескроу) та операцій за ним розкривається Банком на письмовий запит бенефіціара. Інформація про залишок коштів на банківському рахунку, майнові права на кошти на якому є предметом обтяження, операції за ним, обтяження, щодо яких до Банку надійшли повідомлення, серед яких, узяті Банком на облік, інші обмеження права розпоряджання рахунком розкривається також на письмовий запит обтяжувача, якщо право обтяжувача на отримання відповідної інформації передбачено правочином, на підставі якого виникає таке обтяження.

17.7. Банк розкриває інформацію, що становить банківську таємницю, на письмовий запит Клієнта - власника такої інформації або з його письмового дозволу в обсязі, визначеному в такому письмовому запиті або дозволі. Письмовий запит та/або дозвіл Клієнта - власника інформації, що становить банківську таємницю, до Банку про розкриття такої інформації складається довільно в паперовій або електронній формі.

17.8. Письмовий запит/дозвіл Клієнта Банку, письмовий запит бенефіціара та/або обтяжувача підписується:

- у паперовому вигляді власноручно керівником або уповноваженою ним особою;
- в електронному вигляді керівником або уповноваженою ним особою в порядку, передбаченому нормативно-правовим актом Національного банку з питань застосування електронного підпису в банківській системі України.

Довірена особа під час надання запиту (дозволу), обов'язково додає документ (належним чином засвідчена копія документа), який підтверджує повноваження цієї особи на підписання запиту (дозволу).

17.9. Іншим особам, у тому числі органам державної влади, їхнім посадовим і службовим особам, такі відомості можуть бути надані Банком виключно у випадках та в порядку, встановлених чинним законодавством України.

17.10. Банк має право передавати правоохоронним органам та/або МПС/НПС та/або членам МПС/НПС за власною ініціативою або на їхній офіційний запит інформацію, пов'язану із незаконним використанням картки, а також з порушенням будь-яким з власників рахунку умов цього Договору, в тому числі у випадках, коли ця інформація складає банківську таємницю.

17.11. Банк має право передавати правоохоронним органам та/або іншим компетентним органам державної влади України, установам та організаціям на їхній офіційний запит інформацію, пов'язану із використанням Клієнтом одержаних від Банку грошових коштів, інформацію пов'язану з порушенням Клієнтом будь-яких умов цього Договору, а також відомості чи сукупність відомостей про Клієнта, за якими Клієнта ідентифіковано/або може бути ідентифіковано та які стали відомі Банку під час укладення Договору чи протягом строку його дії, представників Клієнта про умови Договору, про стан заборгованості Клієнта за Договором тощо, в тому числі у випадках, коли така інформація містить банківську таємницю.

17.12. Банк згідно Закону про платіжні послуги для належної ідентифікації суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій повідомляє інших надавачів платіжних послуг про таких суб'єктів і такі платіжні операції в обсязі, встановленому правилами відповідної платіжної системи або договором між надавачами платіжних послуг. Для запобігання або припинення зазначених платіжних операцій 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. Інформація, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг може надаватись Банком іншим надавачам платіжних послуг лише після отримання відповідного дозволу у Клієнта, шляхом підписання відповідної Заяви-договору про приєднання.

17.13. Банк має право розкривати інформацію стосовно Клієнта та його платіжних операцій, що становлять банківську таємницю, на письмову вимогу банків-кореспондентів (в тому числі іноземних банків-кореспондентів), якщо таке розкриття пов'язане із виконанням вимог законодавства у сфері запобігання та протидії ВК/ФТ або їхніх процедур комплаєнс, та/або третім особам за рішенням Банку, зокрема, але не виключно, особам, що є пов'язаними (за ознаками, що визначені положеннями законодавства України, що регулюють банківську діяльність) з Банком, уповноваженим державних органів України та інших країн, включаючи контролюючі органи, на підставі їхнього письмового запиту про надання відповідної інформації про Клієнта без необхідності додаткового отримання письмової згоди Клієнта на передачу, поширення, використання Банком вищезазначеної інформації про Клієнта. Будь-яка із зазначених у цьому пункті згода Клієнта не обмежена строком дії.

17.14. Укладенням цього Договору Клієнт, як суб'єкт персональних даних, шляхом підписання Заяви-договору про приєднання, 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 поширеннями (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 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 персональних даних Клієнта, що надана останнім згідно з умовами цього пункту, не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам згідно з нормами ст.21 Закону України «Про захист персональних даних». Укладенням 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.

Укладанням цього Договору Клієнт, як суб'єкт персональних даних, добровільно надає Банку свою письмову згоду на отримання конфіденційної інформації про Клієнта, обробку персональних даних Клієнта (третіх осіб) з мобільного електронного пристрою Клієнта під час користування мобільним застосунком «CrystalBank» та підтверджує, що ознайомлений з Політикою конфіденційності користувачів мобільного застосунку «CrystalBank» (*додаток 21 до цієї Публічної пропозиції*).

17.15. 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 укладеним з Банком Договором, у тому числі:

1) повідомить під час укладення 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.

17.16. Підписанням цього Договору в цілях виконання вимог, визначених угодою FATCA та/або Загальним стандартом звітності CRS, Клієнт (власник рахунку) надає Банку дозвіл на розголошення інформації щодо Клієнта, яка містить банківську таємницю, персональні дані Клієнта, конфіденційну інформацію, що містяться в Договорі або в Заяві-договорі про приєднання, іноземному податковому органу, у тому числі Податковій службі США (IRS), та/або іноземним податковим агентам, зобов'язаним утримувати іноземні податки та збори згідно з FATCA, та/або особам, що беруть участь у переказі коштів на рахунки Клієнта (наприклад, банкам-кореспондентам), у випадках, передбачених Угодою FATCA та/або контролюючому органу (Державній податковій службі України), у випадках, передбачених Загальним стандартом звітності CRS.

17.17. У випадках, визначених Угодою FATCA та/або Загальним стандартом звітності CRS, Банк повинен вимагати, а Клієнт (власник рахунку) зобов'язаний надавати Банку:

1) документи самостійної оцінки стосовно себе відповідно до вимог Додатку 1 до Угоди FATCA для встановлення (перевірки) статусу зазначеної особи юрисдикції США;
2) документ самостійної оцінки статусу податкового резидентства стосовно себе відповідно до вимог Загального стандарту звітності CRS для встановлення держави (території), резидентом якої є Клієнт (далі - документ самостійної оцінки CRS);
3) іншу інформацію та/або документи, необхідні Банку для вжиття заходів належної комплексної перевірки рахунків Клієнта, встановлення їх підзвітності та складання звітності за підзвітними рахунками на виконання вимог Угоди FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS відповідно до підпункту 39^3.1.3 пункту 39^3.1 статті 39^3 Податкового кодексу України.

17.18. Клієнт зобов'язаний протягом 30 (тридцяти) календарних днів повідомити Банку про зміну свого статусу податкового резидентства для цілей Загального стандарту звітності CRS та/або їх статусу для цілей Угоди FATCA.

Якщо під час застосування заходів належної комплексної перевірки Банк має підстави вважати, що особа одночасно є резидентом України та щонайменше однієї іншої юрисдикції, для цілей Багатосторонньої угоди CRS та Загального стандарту звітності CRS така особа вважається резидентом відповідної іншої юрисдикції.

17.19. Ненадання Клієнтом документів, визначених підпунктом 39^3.2.2 пункту 39^3.2 статті 39^3 Податкового кодексу України, неповідомлення Банку про зміну статусу податкового резидентства або ненадання протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня отримання запиту Банку запитуваної інформації та/або документів, або надання інформації та/або документів, що не спростовують підозру Банку щодо підзвітності рахунку, є підставою для відмови Банку у встановленні ділових відносин, відмови у наданні фінансових послуг або для відмови в подальшому наданні послуг, у тому числі для розірвання договірних відносин з Клієнтом. У разі розірвання договірних відносин з Клієнтом Банк повертає залишок коштів Клієнту та не несе відповідальності за спричинені власнику рахунку збитки, пов'язані з розірванням договірних відносин.

17.20. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом та його контрагентами за будь-які утримання, санкції, обмеження та інші негативні наслідки щодо рахунку, грошових коштів та платіжних операцій за рахунком, якщо такі наслідки пов'язані із виконанням вимог Угоди FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS, банків-кореспондентів та інших осіб, що беруть участь в переказах, а також за будь-які пов'язані з цим збитки, витрати, моральну шкоду та/або неотримані доходи.

17.21. Клієнт надає згоду Банку на надсилання Банком інформації, що становить банківську таємницю: засобами системи; на номер телефона, електронну та/або поштову адресу, зазначені у Заяві-договорі про приєднання або актуальному опитувальному листі, або в інших документах, наданих Клієнтом до Банку, або на адресу, зазначену в Договорі.
17.22. У разі, якщо Клієнт займається закупівлею, у тому числі через процедуру публічних або оборонних закупівель, товарів військового та оборонного призначення за рахунок коштів, отриманих від державних органів, їх контрагентів, Клієнт попередньо звертається до Банку до початку здійснення розрахунків за договором, що містить державну таємницю.
17.23. Приєднанням до цього Договору Клієнт свідчить, що він згоден з умовами та порядком розкриття банківської таємниці, викладеними у цьому Договорі.
17.24. За незаконне розголошення інформації, що містить банківську таємницю, Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

18. ІНШІ УМОВИ

18.1. Сторони зобов'язуються зберігати в межах, визначених чинним законодавством, конфіденційність стосовно змісту Договору, а також будь-яку інформацію та відомості, що надаються кожній зі сторін у зв'язку з виконанням Договору.
18.2. Повідомлення Банку іншій Стороні, що стосується Клієнтів Банку і не містить відомостей, які становлять банківську таємницю чи конфіденційну інформацію Клієнта, може бути направлено Банком шляхом розміщення такого повідомлення на інформаційних стендах відокремлених підрозділів Банку та/або на сайті Банку, та/або в будь-якому відповідному офіційному друкованому виданні, та/або шляхом направлення повідомлень по електронній пошті або за допомогою системи.
18.3. Інші повідомлення, що направляє одна Сторона іншій згідно з Договором або в ході його виконання (далі – Повідомлення), повинні бути здійснені в письмовій формі і будуть вважатися направленими належним чином, якщо вони відправлені засобами системи або через визначений канал комунікації або поштовим зв'язком (рекомендованим листом, листом з оголошеною цінністю з описом вкладення або іншим листом, доставка якого може бути документально підтверджена) чи кур'єрською доставкою за адресою, вказаною у Заяві-договорі про приєднання, або в актуальному опитувальному листі, або в інших документах наданих Клієнтом до Банку або лист вручений особисто (під підпис) Клієнту (уповноваженому представнику Клієнта).
18.4. Повідомлення однієї Сторони вважається одержаним іншою Стороною в день, що настане раніше:

1) дата вручення Повідомлення, зазначена як така в повідомленні про вручення поштового відправлення чи іншому аналогічному документі, засвідченому відбитком штемпеля/штампа/печатки та підписом працівника відділення поштового зв'язку/служби кур'єрської доставки;
2) дата повернення відділенням поштового зв'язку адресанту Повідомлення з довідкою відділення поштового зв'язку про причини повернення, засвідченою відбитком штемпеля/штампа/печатки та підписом працівника відділення поштового зв'язку;
3) у разі доставки Повідомлення особисто представником/працівником Сторони, дата, що зазначена на копії такого Повідомлення представником/працівником адресата або самим адресатом-фізичною особою та засвідчена відбитком штемпеля/штампа/печатки адресата або у разі їх відсутності, - підписом адресата із зазначенням дати отримання;
4) дата відправки Повідомлення за допомогою системи/через визначений канал комунікації;
5) дата невручення Повідомлення з однієї з наступних причин: відмови адресата від одержання/закінчення терміну зберігання/за зазначеною адресою не проживає, та зазначена як така в повідомленні про вручення поштового відправлення чи іншому аналогічному документі, засвідченому відбитком штемпеля/штампа/печатки та підписом працівника відділення поштового зв'язку.

18.5. Банк та Клієнт зобов'язані невідкладно повідомляти один одного про будь-які події,

факти, упущення або помилки, які є істотними для відносин між ними, та невідкладно надавати відповідь на будь-які запити, що вони надсилають одне одному стосовно таких подій, фактів, упущень або помилок.

18.6. В разі, якщо Клієнт є резидентом України, то усі спори, суперечки, розбіжності або вимоги, які виникають в процесі надання Банком послуг Клієнту в рамках умов цього Договору, у тому числі такі, що стосуються їх виконання, порушення, припинення або визнання дійсними, підлягають вирішенню шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - в суді, відповідно до вимог чинного законодавства України.

18.7. В разі, якщо Клієнт є нерезидентом України, спори, які виникають з питань виконання Сторонами цього Договору і не вирішені шляхом переговорів можуть передаватись на вирішення до Міжнародного комерційного арбітражного суду при Торгово-промисловій палаті України згідно з його регламентом. Правом, що застосовується до цього Договору, є матеріальне право України. Незважаючи на положення цього пункту Договору, Банк може звернутися за судовим вирішенням спору у судовому порядку згідно з чинним законодавством України для вирішення будь-якого спору, який може виникнути з цього Договору або в зв'язку з ним.

19. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН, СТРОК ДІЇ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

19.1. Сторони мають право вносити зміни до Договору та тарифів/розривати Договір в порядку, визначеному законодавчими актами України, нормативно-правовим актами НБУ та Договором. Договір може бути розірвано/надання платіжної послуги може бути припинено/Клієнта може бути переведено на обслуговування за іншими тарифами, а відповідний рахунок Клієнта закрито/переведено на обслуговування за іншим тарифом на підставі відповідної Заяви-договору про внесення змін або на вимогу Банку у випадках, передбачених цим Договором. За умови погодження Банком, переведення Клієнта на умови/тарифи відповідно до його заяви оформлюється відповідним правочином до Заяви-договору про приєднання – Заявою-договором про внесення змін.

19.2. Сторона, яка вважає за необхідне змінити чи розірвати цей Договір (в тому числі припинити надання/отримання одної із обраних Клієнтом банківських послуг/перевести на обслуговування за іншим тарифом), направляє пропозиції про це іншій Стороні Договору:

1) Банк – шляхом:
   - направлення Клієнту повідомлення у письмовій формі поштою за адресою, вказаною у Заяві-договорі про приєднання;
   - направлення Клієнту інформаційного повідомлення (в т.ч. засобами системи або іншим визначеним в Заяві-договорі про приєднання каналом комунікації);
   - розміщення відповідного інформаційного повідомлення на інформаційних стендах в приміщеннях відокремлених підрозділів Банку та на офіційному сайті в мережі Інтернет.

   Датою надання Клієнту інформації є дата направлення повідомлення/дата розміщення правочину на сайті Банку та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку;
2) Клієнт – шляхом надання Заяви-договору про внесення змін особисто до відокремленого підрозділу Банку або дистанційними каналами (за умови наявності в Банку даної технічної можливості).

19.3. Зміни до Правил користування ЕПЗ або тарифів на відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків (в т.ч. на обслуговування ЕПЗ), рахунків умовного зберігання (ескроу) набувають чинності через 30 (тридцять) календарних днів з дня повідомлення Клієнта про такі зміни. При цьому Банк у такому повідомленні зазначає, що Клієнт має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати цей Договір без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання. Зміни до Правил користування ЕПЗ або тарифів на відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків (в т.ч. на обслуговування ЕПЗ), рахунків умовного зберігання (ескроу) є погодженими Клієнтом, якщо до дати, з якої вони застосовуватимуться, Клієнт не повідомить Банк про розірвання Договору та закриття

відповідного рахунку з ЕПЗ/поточного рахунку/рахунку умовного зберігання (ескроу).
19.4. Зміни до умов цього Договору, за винятком змін, зазначених у пункті 19.3. цієї Публічної пропозиції, набувають чинності через 10 (десять) календарних днів з дня повідомлення про такі зміни. Якщо Клієнт протягом 10 (десяти) календарних днів не повідомить Банк про розірвання Договору, вважається, що пропозиція Банку щодо зміни умов Договору прийнята Клієнтом. Цей Договір розривається у випадку закриття всіх Рахунків, що були відкриті Клієнтом в рамках цього Договору, в іншому разі, цей Договір продовжує діяти до дати закриття останнього рахунку, відкритого в рамках цього Договору, але не раніше виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором. Банк повідомляє Клієнта про розірвання цього Договору в порядку, визначеному в пункті 19.2. цієї Публічної пропозиції.
19.5. Вказаний у пунктах 19.3. - 19.4. цієї Публічної пропозиції строк не застосовується для повідомлення про внесення змін до Договору та тарифів у випадках внесення змін, які покращують умови обслуговування Клієнтів (розширюють перелік послуг Банку та/або зменшують вартість послуг, зазначених в тарифах тощо) або спрямовані на виконання вимог законодавства України, що набувають чинності з дати повідомлення Клієнтів про внесення змін до Договору та тарифів одним із способів, зазначених у підпункті 1 пункту 19.2. цієї Публічної пропозиції.
19.6. Сторони цього Договору домовились, що Банк вправі в односторонньому порядку вчиняти односторонній правочин в частині:

1) зміни операційного часу та/або операційного дня;
2) зміни, доповнення до цієї Публічної пропозиції;
3) розірвання Договору з власної ініціативи за наявності об'єктивних причин (порушення Клієнтом умов Договору, наявність інших підстав, передбачених Договором або законодавством України).

Правочин щодо внесення змін до Договору та/або тарифів та/або розірвання цього Договору (в тому числі переведення Клієнта на обслуговування за іншим договором), набирає чинності на наступний день після спливу строку, зазначеному у пунктах 19.3. - 19.4. цієї Публічної пропозиції.

Правочин щодо зміни операційного часу та/або операційного дня набирає чинності з моменту його оприлюднення на сайті Банку та/або на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку.

Правочин щодо розірвання цього Договору за інших причин набирає чинності з дати, вказаної в ньому та яка була зазначена у відправленому інформаційному повідомленні Банком Клієнту одним із способів, зазначених у підпункті 1 пункту 19.2. цієї Публічної пропозиції.
19.7. Сторони домовляються, що Клієнт в разі незгоди із запропонованими умовами в правочині, до якого вносяться зміни, крім правочину щодо розірвання цього Договору з ініціативи Банку за об'єктивних причин, зобов'язаний письмово повідомити Банк про таку незгоду.
19.8. Письмова незгода Клієнта з умовами правочину, до якого вносяться зміни, буде вважатись надісланою або наданою Банку лише у разі її отримання Банком не пізніше останнього робочого дня, що передує календарному дню набрання чинності правочину, що зазначено в такому правочині, при цьому, Клієнт у строк, протягом якого він має надіслати/надати до Банку відповідну письмову незгоду, зобов'язаний з'явитись в робочий день до Банку особисто або через свого уповноваженого за довіреністю представника та узгодити з Банком ті положення правочину, з якими Клієнт не погоджується.
19.9. У разі неотримання Банком письмової незгоди Клієнта з умовами правочину, до якого вносяться зміни, (незалежно від причин, в тому числі, з поважних причин) неявки Клієнта (його представника) у відповідні строки для узгодження з Банком положень правочину, з якими Клієнт не погоджувався, Сторони цього Договору вважатимуть письмову незгоду Клієнта анульованою Клієнтом та такою, що не має юридичної сили і не повинна розглядатись Банком, а правочин таким, що набуває чинності з вказаної в ньому дати та обов'язковим для виконання Сторонами цього Договору.
19.10. Сторони домовились, що вказані в пунктах 19.8. – 19.9. цієї Публічної пропозиції строки не є процесуальними, та у разі, якщо кінець строку припадає на неробочий день, то

кінцем строку буде вважатись останній робочий день, що передує такому неробочому дню.

19.11. Зміна Банком рахунків Клієнтам.

Банк здійснює процедуру відкриття нових рахунків і закриття раніше відкритих рахунків Клієнтів у разі зміни за ініціативою Банку окремих реквізитів, необхідних для здійснення платіжних операцій: найменування Банку та/або номера рахунку.

19.11.1. Процедура відкриття Банком нових рахунків і закриття раніше відкритих рахунків Клієнтів (зміна рахунків) здійснюється в разі:

1) проведення реорганізації або перенесення обслуговування рахунків у межах Банку;
2) проведення реорганізації Банку шляхом злиття, приєднання, поділу, виділу;
3) зміни порядку бухгалтерського обліку рахунків Клієнтів.

19.11.2. Видаткові операції за поточним рахунком фізичної особи для власних потреб, відкритим Банком у випадку, визначеному в підпункті 3 пункту 19.11.1. цієї Публічної пропозиції, здійснюються після звернення фізичної особи до Банку, пред'явлення нею документів, що дають змогу Банку її ідентифікувати та верифікувати, і укладення договору банківського рахунку – Заяви-договору про приєднання *(додатки 1, 3 до цієї Публічної пропозиції)*.

19.11.3. Банк зобов'язаний завчасно повідомити всіх Клієнтів про зміну рахунків у порядку, установленому внутрішніми документами Банку.

19.11.4. Додаткові документи в разі зміни рахунків Клієнтів не подаються Клієнтами. Наявні документи передаються за потреби іншому надавачу платіжних послуг (установі цього надавача платіжних послуг) за передавальним актом.

19.11.5. Банк має право застосовувати процедуру зміни рахунків у разі зміни умов договору банківського вкладу.

19.11.6. Банк не здійснює зміну рахунків Клієнтів у разі зміни найменування Банку, яка не пов'язана з його реорганізацією, а також у разі зміни найменування Банку у зв'язку з проведенням його реорганізації шляхом перетворення.

19.11.7. Банк у зазначених випадках:

1) зобов'язаний завчасно повідомити всіх Клієнтів про зміну свого найменування;
2) не вимагає від Клієнтів надання додаткових документів, передбачених Інструкцією № 162 для відкриття рахунків.

19.12. Укладений з Клієнтом Договір набуває чинності з моменту його укладення та діє 10 (десять) років. Договір вважається продовженим на кожні наступні 10 (десять) років в разі, якщо за 30 (тридцять) календарних днів до дати закінчення дії цього Договору жодна зі Сторін не заявила про намір його розірвання або Клієнт не подав заяву про закриття рахунку. Договір припиняється після закінчення строку його дії або за настання інших обставин, встановлених вимогами чинного законодавства України або цим Договором.

19.13. Закриття рахунків і повернення Клієнту залишку грошових коштів здійснюється в порядку та строки, визначені Договором, законодавством України та внутрішніми документами Банку. Розірвання Договору за ініціативою Клієнта можливе за умови відсутності заборгованості за Договором. Розірвання Договору за ініціативою Банку не звільняє Клієнта від обов'язку погашення заборгованості за Договором. Розірвання Договору за ініціативою Клієнта здійснюється шляхом надання Клієнтом Заяви-договору про внесення змін/заяви про закриття рахунку. Відмова Клієнта від однієї певної послуги не призводить до розірвання Договору в цілому, якщо окрім такої послуги Клієнту надаються інші послуги за Договором.

19.14. У разі порушення Клієнтом умов Договору (в т.ч. невиконання та/або неналежного виконання Клієнтом зобов'язань), наявності інших підстав, передбачених Договором або законодавством України, Банк має право розірвати Договір, повідомивши про це Клієнта шляхом надсилання йому інформаційного повідомлення одним із способів, зазначених у підпункті 1 пункту 19.2. цієї Публічної пропозиції, протягом 10 (десяти) робочих днів з дня прийняття такого рішення. Клієнт повинен відповісти на повідомлення Банку протягом 20 (двадцяти) днів з дня відправлення такого повідомлення. У разі неотримання Банком відповіді протягом зазначеного строку вважається, що Клієнт згоден з розірванням Договору. У разі розірвання Договору та закриття рахунку Клієнта, відкритого відповідно умов цього Договору, з підстав відсутності операцій протягом 3 (трьох) років та відсутності залишку грошових коштів

на рахунку (за умови відсутності інших рахунків, відкритих на умовах Договору), повідомлення Клієнта про розірвання Договору не здійснюється.

ОБЛІКОВА КАРТА ВНУТРІШНЬОГО ДОКУМЕНТА

<table>
<tr><td>Назва документа</td><td colspan="3">Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб</td></tr>
<tr><td>Рішення про затвердження документа</td><td colspan="3">Протокол Правління від __.__.2026 № __</td></tr>
<tr><td>Введення в дію</td><td colspan="3">• з __.__.2026, крім питань, що стосуються операцій з використанням електронних платіжних засобів (розділ 7);
• з __.__.2026, в частині питань, що стосуються операцій з використанням електронних платіжних засобів (розділ 7)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Необхідність подання документа до регулюючих та контролюючих органів</td><td rowspan="2">ні</td><td colspan="2">Найменування органів</td></tr>
<tr><td colspan="2">-</td></tr>
<tr><td>Підрозділ – власник документа</td><td colspan="3">Департамент продажів роздрібних продуктів</td></tr>
<tr><td>Підрозділ – розробник документа</td><td colspan="3">Управління методології та розробки продуктів</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Документ розроблено</td><td>Посада</td><td>Підпис</td><td>Власне ім’я ПРІЗВИЩЕ</td></tr>
<tr><td>Начальник управління методології та розробки продуктів</td><td>КЕП</td><td>Наталія МАКАРЕНКО</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Документ погоджено</td><td>Заступник Голови Правління</td><td>КЕП</td><td>Євген КАЗАКОВ</td></tr>
<tr><td>Директор департаменту розвитку платіжних карток та діджітал банкінгу</td><td>КЕП</td><td>Марія ДОКУЧАЄВА</td></tr>
<tr><td>Директор юридичного департаменту</td><td>КЕП</td><td>Сергій ЗАГРІЙЧУК</td></tr>
<tr><td>Заступник директора департаменту продажів роздрібних продуктів</td><td>КЕП</td><td>Інна ЗОЗУЛЯ</td></tr>
<tr><td>Директор департаменту інформаційних технологій</td><td>КЕП</td><td>Сергій ІОВОВ</td></tr>
<tr><td>Начальник служби контролю за дотриманням норм (комплаєнс)</td><td>КЕП</td><td>Світлана КОНДРАШЕВА</td></tr>
<tr><td>Начальник служби фінансового моніторингу</td><td>КЕП</td><td>Ірина КУЧЕРЕНКО</td></tr>
<tr><td>Директор департаменту інформаційної безпеки</td><td>КЕП</td><td>Олег НЕМЧЕН</td></tr>
<tr><td>Директор департаменту перевірки та контролю клієнтів</td><td>КЕП</td><td>Оксана МАЙДАНЮК</td></tr>
<tr><td>Директор департаменту супроводження клієнтських операцій</td><td>КЕП</td><td>Лариса ЧЕРНИХ</td></tr>
<tr><td>Рівень доступу</td><td colspan="3">Публічна інформація</td></tr>
</table>

Історія документа:	**редакція**	**Дата затвердження та № протоколу**	**Короткий опис змін**
Правила комплексного банківського обслуговування фізичних осіб у АТ «КРИСТАЛБАНК», зі змінами	1. - 3.3.		Архів
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного	4. - 4.6.		Архів

банківського обслуговування фізичних осіб, зі змінами			
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	5	Пр. Правління № 82 від 22.11.2022	Згідно Закону України «Про платіжні послуги»
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	6	Пр. Правління № 11 від 14.02.2023	Згідно Постанови від 22.01.2021р. № 7, затвердженої Правлінням НБУ (зі змінами та доповненнями)
Зміни до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	6.1.	Пр. Правління № 53 від 27.07.2023	Зміни з метою відповідності вимогам законодавства та вдосконалення внутрішніх процедур Банку
Зміни до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	6.2.	Пр. Правління № 90 від 19.12.2023	Зміни з метою відповідності вимогам законодавства (ФГВФО) та вдосконалення внутрішніх процедур Банку
Зміни до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	6.3.	Пр. Правління № 44 від 18.06.2024	Актуалізація відповідно до змін до ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів НБУ
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	7	Пр. Правління від 11.03.2025 № 11	Актуалізація відповідно вимог законодавства та внутрішніх процедур Банку
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	8	Пр. Правління від 02.10.2025 № 63	Актуалізація відповідно вимог нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку (впровадження мобільного застосунку)
Зміни до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладання договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	8.1.	Пр. Правління від 10.03.2026 № 20	Актуалізація відповідно вимог нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку (впровадження мобільного застосунку)
Зміни до Публічної пропозиції АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладання договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	8.2.	Пр.Правління від 24.03.2026 №23	Актуалізація відповідно вимог нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладення договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	9	Пр.Правління від 06.08.2026 № 59	Актуалізація відповідно вимог нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку
Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК» на укладання договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб	10	Пр. Правління від __.__.2026 № __	Актуалізація відповідно вимог нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх процедур Банку (впровадження мобільного застосунку)
Зареєстровано в СЕД	__.__.2026 №		

Місце зберігання оригіналу документа до передачі в архів	• оригінал в електронній формі – в СЕД MEGAPOLIS.DOCNET; • копія в паперовій формі – у додатках до рішення Правління;	
Внесено в Інформаційну базу внутрішніх документів АТ «КРИСТАЛБАНК»:	**Назва мережевого ресурсу**	**Назва файлу**
Наталія МАКАРЕНКО	W:\ВД КРИСТАЛБАНК	! Публічна пропозиція ФО_Пр __ __.__.2026