

Інформація, що надається клієнту (користувачу) до укладення договору про надання платіжних послуг (під час здійснення касових операцій без відкриття рахунку та операцій через програмно-технічні комплекси самообслуговування (ПТКС))

Згідно зі статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги» Банк перед укладенням Договору про надання платіжних послуг надає користувачу на безоплатній умові інформацію шляхом розміщення на інформаційних дошках відділення (в паперовому вигляді), або шляхом розміщення на веб-сайті Банку: https://crystalbank.com.ua/ (в електронному вигляді)		
№ з/п	Інформація	Зміст інформації та/або її знаходження
1.	Порядок і умови здійснення платіжної операції	Для проведення платіжної операції клієнт подає до відділення Банку касові документи, заповнені від руки чи за допомогою технічних засобів, або працівник Банку за згодою клієнта заповнює касові документи із застосуванням технічних засобів або системи автоматизації банку. Порядок та умови здійснення платіжної операції визначені Договором про надання платіжних послуг без відкриття рахунку (Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК»), що розміщений на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/
1.1.		Для проведення платіжної операції клієнт самостійно заповнює на екрані програмно-технічного комплексу самообслуговування (ПТКС) або працівник Банку (консультант) за згодою клієнта заповнює дані на екрані ПТКС. Порядок та умови здійснення платіжної операції визначені Договором про надання платіжних послуг без відкриття рахунку (Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК»), що розміщений на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/
2.	Надавач платіжних послуг	Загальна інформація про Банк, контактна інформація працівників Банку (відділення), інформація про місцезнаходження каси відділення, ПТКС розміщується: 1) в електронному вигляді у відповідних розділах на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/ ; 2) у паперовому вигляді на інформаційному стенді відділення Банку
3.	Платіжна послуга	Банк надає такі платіжні послуги з готівковою формою розрахунків: – послуги із приймання через каси Банку готівки національної валюти від клієнтів для зарахування на рахунки юридичних/самозайнятих/фізичних осіб або на рахунки Банку; – послуги з видачі фізичним особам переказів готівкою національній та іноземній валютах через каси Банку з рахунків Банку; – приймання через каси Банку від фізичних осіб готівки в національній та іноземних валютах для подальшого переказу з виплатою отримувачу суми переказу в готівковій формі;

		<p>приймання від клієнтів готівкових коштів у національній валюті через програмно-технічні комплекси самообслуговування. Перелік операцій з клієнтами, які здійснює операційна каса в операційний та післяопераційний час розміщується :</p> <p>1) в електронному вигляді у відповідних розділах на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/ua/receiving_payments/</p> <p>2) в паперовому вигляді на інформаційному стенді відділення</p>
3.1.		<p>Банк через ПТКС надає наступні платіжні послуги з готівкою в національній валюті:</p> <p>1) зарахування готівкових коштів на рахунки клієнтів;</p> <p>2) переказ коштів без відкриття рахунку.</p> <p>Перелік операцій, які здійснюються через ПТКС розміщується в електронному вигляді - у відповідних розділах на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/ua/receiving_payments/</p>
4.	Комісійна винагорода, що застосовуються до обраної клієнтом платіжної послуги	<p>Витяги з рішень відповідного колегіального органу Банку про встановлення тарифів за касове обслуговування та тарифів за прийом готівкових коштів у національній валюті через програмно-технічні комплекси самообслуговування розміщується:</p> <p>1) в електронному вигляді - у відповідних розділах на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/;</p> <p>2) в паперовому вигляді - на інформаційному стенді відділення</p>
5.	Спосіб комунікації	<p>Клієнт може отримувати інформацію на офіційному вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua, на інформаційних стендах у відокремлених підрозділах Банку, шляхом особистого звернення до Банку, через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/клієнта.</p> <p>Клієнт може передавати інформацію шляхом особистого звернення до Банку та/або через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних у Банку/клієнта</p>
6.	Заходи безпеки	<p>Клієнт зобов'язаний надійно зберігати та в жодному разі не розголошувати і не передавати третім особам дані та засоби, які використовуються для його автентифікації під час виконання банківських операцій та/або дій з використанням ПК – логіни, паролі (постійні та одноразові), ПІН-коди, CVV1- та/або CVV2-коди, електронні платіжні засоби, пристрої, на яких встановлено електронний гаманець тощо.</p> <p>У випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози виконання платіжної операції клієнт повинен негайно повідомити Банк про факт такого випадку.</p> <p>Банк зобов'язаний вжити заходи, спрямовані на збереження коштів клієнта.</p> <p>Банк перевіряє в платіжних інструкціях відповідність встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України обов'язкових параметрів/реквізитів.</p> <p>Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Договором строків.</p> <p>Дії та відповідальність Банку у разі виконання неакцептованої платіжної операції Банком визначені Договором про надання платіжних послуг без відкриття рахунку (Публічна пропозиція АТ «КРИСТАЛБАНК»), що розміщений на вебсайті Банку: https://crystalbank.com.ua/</p>

7.	Строк дії договору про надання платіжних послуг, порядок унесення змін до цього договору та умови його припинення	Строк дії договору про надання платіжних послуг – до завершення надання послуг з проведення разової касової/платіжної операції, операції через ПТКС. Умови Договору, тарифів Банк змінює в односторонньому порядку, повідомивши про це клієнта шляхом розміщення інформації про такі зміни на вебсайті Банку: (https://crystalbank.com.ua/), на інформаційних стендах у відділеннях Банку та/або шляхом направлення інформації офіційним листом (в тому числі засобами системи дистанційної комунікації) із зазначенням відповідної інформації з урахуванням вимог законодавства України.
8.	Механізм захисту прав споживачів та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.	Клієнт для захисту своїх прав може звернутися: 1) до АТ «КРИСТАЛБАНК» для розгляду звернень споживачів відповідно до <i>Закону України «Про звернення громадян»</i> - електронна адреса для звернень клієнтів формою зворотного зв'язку: https://crystalbank.com.ua/ua/kontakty/zvorotnij-zvyazok ; 2) до Національного банку України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240. Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів, споживач фінансових послуг може звернутися до судових органів у порядку, визначеному чинним законодавством України