



**Інформація для ознайомлення Клієнтів (фізичних осіб) про умови надання платіжних та інших послуг в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»**

<p>На виконання вимог законодавства України, у тому числі Законів України «Про платіжні послуги», «Про банки і банківську діяльність», нормативно-правових актів Національного банку України, АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМІНБАНК» (далі – Банк) до укладення договору про надання платіжних послуг надає Клієнтам (фізичним особам) інформацію про умови, що стосуються надання платіжних та інших послуг, шляхом розміщення на офіційному сайті Банку наступної інформації:</p>	
<b>Інформація про надавача платіжних послуг</b>	<p>Найменування надавача платіжних послуг (Банку): <b>АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМІНБАНК»</b></p> <p>Місцезнаходження Банку: <b>Україна, 04053, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 6</b></p> <p>Поштова адреса: <b>Україна, 03150, м. Київ, вул. Предславинська, 28</b></p> <p>Адреси відділень Банку, за якими здійснюється надання платіжних послуг: <a href="https://cib.com.ua/uk/offices">https://cib.com.ua/uk/offices</a></p> <p>Контактна інформація Банку: <b>Номер телефону Контакт-центру: 0 800 501 200</b> <b>Електронна пошта: <a href="mailto:info@cib.com.ua">info@cib.com.ua</a></b> <b>Офіційний сайт: <a href="http://www.cib.com.ua">www.cib.com.ua</a></b></p>
	<p>Банківська ліцензія: <b>№ 186 від 11 листопада 2011 року</b></p> <p>Ліцензії та дозволи: <a href="https://cib.com.ua/uk/about/page/informaciya-pro-bank">https://cib.com.ua/uk/about/page/informaciya-pro-bank</a></p>
	<p>Інформація щодо включення Банку до <a href="#">Державного реєстру банків</a>: <b>АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМІНБАНК» включено до Державного реєстру банків 03.12.1993 року, реєстраційний номер в Державному реєстрі банків 219.</b></p>
<b>Інформація про органи з питань захисту прав споживачів</b>	<p>Орган, який здійснює нагляд і регулювання діяльності Банку: <b>Національний банк України</b></p> <p>Місцезнаходження Національного банку України: <b>Україна, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9</b></p> <p>Контактна інформація: <b>Номер телефону: 0 800 505 240</b> <b>Електронна пошта: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a></b> <b>Офіційний сайт: <a href="http://www.bank.gov.ua">www.bank.gov.ua</a></b></p> <p>Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <a href="https://bank.gov.ua/ua/contacts">https://bank.gov.ua/ua/contacts</a></p>
	<p>Підрозділ, який опікується захистом прав споживачів фінансових послуг – <b>Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України.</b></p> <p>Контакти для звернення:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- заповнити онлайн форму на сайті НБУ;</li><li>- надіслати звернення на електронну пошту НБУ <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> за спеціальною формою;</li><li>- відправити лист на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9</li></ul> <p><b>Держпродспоживслужба</b> 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Електронна адреса: <a href="mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua">econsumer-info@dpss.gov.ua</a> Телефон: <a href="tel:044-279-79-89">(044)-279-79-89</a> Електронне звернення громадян: <a href="https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/">https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/</a></p>

<p>Інформація про платіжні та інші послуги, тарифи, комісійні винагороди, збори, процентні ставки, штрафи, пені</p>	<p><b>Опис основних характеристик платіжних та інших послуг та умови їх надання:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>послуги за касовими операціями</b>  Банк здійснює касові операції, у т.ч. переказ коштів без відкриття рахунку, зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, зняття готівкових коштів з рахунків користувачів та інші.  Опис основних характеристик, умови надання послуг за касовими операціями та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/page/priyom-platezhiv-vid-naselennya">https://cib.com.ua/uk/private/page/priyom-platezhiv-vid-naselennya</a></li> <li>- <b>послуги з відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків</b>  Банк відкриває фізичним особам поточні рахунки для зберігання коштів або банківських металів і виконання платіжних операцій, у тому числі поточні рахунки для здійснення пенсійних та соціальних виплат.  Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку:  поточні рахунки: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/rahunki">https://cib.com.ua/uk/private/products/rahunki</a>  поточні рахунки «Соціальні» (для здійснення пенсійних та соціальних виплат): <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/pensiji-ta-viplati">https://cib.com.ua/uk/private/products/pensiji-ta-viplati</a>  поточні рахунки в банківських металах: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/operaciji-z-bankivskimi-metalami">https://cib.com.ua/uk/private/products/operaciji-z-bankivskimi-metalami</a></li> <li>- <b>послуги із залучення вкладів (депозитів)</b>  Банк залучає грошові кошти або банківські метали від вкладників на їхні вкладні (депозитні) рахунки.  Опис основних характеристик, умови надання послуги, тарифи, процентні ставки та істотні характеристики послуги залучення банківського вкладу (депозиту) розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/depoziti">https://cib.com.ua/uk/private/products/depoziti</a></li> <li>- <b>послуги з надання споживчих кредитів</b>  Банк надає фізичним особам споживчі кредити (грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника).  Опис основних характеристик, умови надання послуги з надання споживчих кредитів, тарифи, процентні ставки, штрафи, пені та істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/krediti">https://cib.com.ua/uk/private/products/krediti</a></li> <li>- <b>послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів</b>  Банк випускає (надає) фізичним особам платіжні інструменти (платіжні картки) для ініціювання та оброблення платіжних операцій, та приймає платіжні картки, результатом чого є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.  Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/bankivski-kartki">https://cib.com.ua/uk/private/products/bankivski-kartki</a></li> <li>- <b>послуги з використанням платіжних застосунків</b>  Банк надає платіжні послуги клієнтам з виконання та/або супроводження платіжних операцій з використанням платіжних застосунків.</li> </ul>
---	--

Публічний договір про надання платіжних послуг з використанням платіжних застосунків розміщується на офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/private/page/poryadok-ta-umovi-zdiysnennya-platizhnih-operacij>

- **послуги з використанням Інтернет-банкінгу «СІВ-online»**  
З метою ініціювання та здійснення платіжних операцій без фізичної присутності Клієнта в Банку за бажанням Клієнта Банк підключає Клієнта до засобу дистанційної комунікації – системи Інтернет банкінгу «СІВ-online».  
Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/private/page/internet-banking-cib-online>
- **грошові перекази**  
Банк надає фізичним особам послуги відправлення/виплати коштів за міжнародними системами грошових переказів.  
Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/private/products/perekazi>
- **надання в оренду індивідуальних банківських сейфів**  
Банк надає в оренду індивідуальні банківські сейфи для зберігання цінностей та документів клієнтів.  
Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/private/page/individualni-bankivski-seyfi>

**Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції:**

Платіжна інструкція повинна містити обов'язкові реквізити, визначені законодавством України, внутрішніми документами Банку. В обов'язковому порядку повинен бути додатковий реквізит, а саме: «Підписанням платіжної інструкції надаю згоду на виконання цієї платіжної операції». Згода Клієнта на виконання платіжної операції, у тому числі дистанційної, вважається наданою на суму платіжної операції одночасно з підтвердженням Клієнтом такої операції власноручним/електронним підписом.

Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до норм Закону України «Про платіжні послуги», публічних Правил надання платіжних та інших послуг фізичним особам в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК». Для відкликання платіжної інструкції/згоди на виконання платіжної операції Клієнт надає Банку розпорядження за довільною формою у вигляді заяви. Розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції (заява) надається Клієнтом до відділення Банку у письмовому вигляді за довільною формою на паперовому носії. З відкликанням платіжної інструкції одночасно відкликається згода Клієнта на виконання платіжної операції (за наявності), а в разі відкликання згоди Клієнта на виконання платіжної операції – платіжна інструкція.

**Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності:**

Банк приймає до виконання надану Клієнтом платіжну інструкцію, за умови що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті.

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію Клієнта без обмеження її мінімальної або максимальної суми, крім випадків, передбачених законодавством України або правилами Платіжної системи.

Банк у разі ініціювання дебетового, кредитового переказу та/або примусового списання (стягнення) перевіряє в платіжній інструкції відповідність зазначених у ній номера рахунку платника або унікального ідентифікатора та коду платника та номера паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) і приймає до виконання платіжну інструкцію лише в разі їх збігу.

Банк виконує платіжну інструкцію після отримання згоди платника (Клієнта) на виконання кожної платіжної операції шляхом підписання власноручним/електронним підписом платіжної інструкції, крім випадків, передбачених Законом України «Про платіжні послуги».

Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для Клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції.

**Робочий та операційний час Банку:**

Інформація про робочий та операційний час Банку розміщується на офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/about/page/trivalist-operaciynogo-dnya-ta-operaciynogo-pislyaoperaciynogo-chasu>

**Максимальний час виконання платіжних операцій:**

Банк виконує платіжну інструкцію ініціатора **протягом операційного дня** з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції.

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день. Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.

У разі зазначення платником у платіжній інструкції дати валютування Банк забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування.

Надавач платіжних послуг отримувача забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або виплату отримувачу суми платіжної операції в готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок надавача платіжних послуг отримувача.

Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».

**Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів:**

Інформація про ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів розміщується на Офіційному сайті Банку: <https://cib.com.ua/uk/private/products/bankivski-kartki>

**Курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до платіжної послуги:**

Курс перерахунку іноземної валюти: [www.cib.com.ua](http://www.cib.com.ua) (Курс валют)

	<p>Курс перерахунку іноземної валюти встановлюється Банком на момент здійснення операції відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України.</p> <p>Якщо валюта Поточного рахунку з використанням платіжної картки відрізняється від валюти операції та/або валюти розрахунків з відповідною Платіжною системою (валюти списання витрат Клієнта, що надійшли від Платіжної системи за здійсненими операціями), Банк здійснює перерахунок суми за операцією, яка має бути списана, у валюту Поточного рахунку з використанням платіжної картки <b>за курсом, встановленим Банком для операцій з платіжними картками</b> на момент здійснення вказаного списання коштів з Поточного рахунку з використанням платіжної картки, з утриманням комісійної винагороди відповідно до Тарифів.</p> <p>Курс валют за платіжними картками розміщується на Офіційному сайті Банку <a href="http://www.cib.com.ua">www.cib.com.ua</a></p> <p>Умови конвертації валют за платіжними картками розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/products/bankivski-kartki">https://cib.com.ua/uk/private/products/bankivski-kartki</a></p> <p>Банк виконує платіжні операції із договірною списання (дебетового переказу) коштів з врахуванням наступного: Клієнт надає згоду та доручає Банку виконувати платіжні операції від імені та за рахунок Клієнта з купівлі/продажу/обміну необхідної валюти/банківських металів на валютному ринку України (ВРУ) та/або її обмін на Міжнародному валютному ринку (МВР) <b>за поточним курсом, що склався на ВРУ та/або МВР за цією операцією</b> на дату купівлі/продажу/обміну такої валюти/банківських металів.</p>
<p><b>Спосіб комунікації</b></p>	<p>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору: офіційний сайт Банку: <a href="http://www.cib.com.ua">www.cib.com.ua</a>, інформаційні стенди у відділеннях Банку, СМС-інформування, повідомлення засобами електронної пошти, Контакт-центр, Інтернет-банкінг «CIB-Online», чат-бот тощо).</p> <p>Клієнт передає інформацію шляхом особистого звернення до відділення Банку або через дистанційні канали, в т.ч. розділ «Звернення громадян» на офіційному сайті Банку <a href="http://www.cib.com.ua">www.cib.com.ua</a> за посиланням <a href="https://cib.com.ua/uk/about/feedback">https://cib.com.ua/uk/about/feedback</a>.</p> <p>Клієнт отримує інформацію щодо платіжної послуги в повному обсязі в порядку та часовому проміжку, визначеному договором.</p>
<p><b>Інформація про заходи безпеки</b></p>	<p>Клієнт зобов'язаний не допускати використання платіжного інструменту особами, які не мають на це законного права або повноважень, не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, та негайно після того, як Клієнту стало відомо про факт втрати такої інформації та/або платіжної картки, повідомити про це Банк.</p> <p>До моменту повідомлення Банку про факт втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта. З моменту повідомлення Клієнтом Банку про факт втрати Картки та/або індивідуальної облікової інформації (шляхом повідомлення телефоном до Контакт-центру, надання заяви до відділення Банку тощо) ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк. Клієнт несе повну відповідальність за всі операції, здійснені з використанням втрачених/вкрадених Карток, здійснені після їх крадіжки/втрати, у разі неповідомлення Банка про</p>

	<p>факт крадіжки/втрати, та впродовж 1 (однієї) години з моменту повідомлення Клієнтом Банку, що здійснюється шляхом повідомлення телефоном до Контакт-центру, надання заяви до відділення Банку тощо, а також за операції, проведені Держателем Картки після її розблокування.</p> <p>З метою забезпечення відповідного рівня безпеки здійснення платіжних та/або інших операцій з використанням Картки Банк має право встановити спеціальні Авторизаційні ліміти на Картки, а саме регламентувати на визначений період кількість Операцій, суму однієї операції та загальну суму Операцій, регіон та спосіб використання Картки, обмежувати здійснення певних видів операцій, забороняти проведення операцій на користь певних категорій торговців тощо, та в односторонньому порядку змінювати встановлені Авторизаційні ліміти в будь-який момент, незалежно від того, чи були змінені Авторизаційні ліміти Клієнтом на індивідуальні ліміти.</p> <p>Клієнт самостійно ознайомлюється з Інструкцією користувача системи Інтернет-банкінгу «CIB-Online» та з Пам'яткою клієнта з питань безпеки використання засобу дистанційної комунікації – системи Інтернет-банкінгу в частині основних заходів безпеки при роботі з Інтернет-банкінгом (розміщені на офіційному сайті Банку <a href="http://www.cib.com.ua">www.cib.com.ua</a>) до підключення до Інтернет-банкінгу «CIB-Online».</p> <p>З метою забезпечення відповідного рівня безпеки виконання платіжних операцій за допомогою системи Інтернет-банкінгу «CIB-Online» Банк має право встановити спеціальні ліміти на здійснення операцій за допомогою системи Інтернет-банкінгу «CIB-Online».</p> <p>Інформація про ліміти на здійснення операцій за допомогою системи Інтернет-банкінгу «CIB-Online» розміщуються на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/private/page/internet-banking-cib-online">https://cib.com.ua/uk/private/page/internet-banking-cib-online</a></p> <p>З метою забезпечення безпеки та належного обслуговування Клієнта Клієнт надає свою згоду та погоджується з тим, що Банк має право здійснювати фотозйомку та відео-нагляд у зонах обслуговування Клієнтів, фотографування Клієнта та його документів (у т.ч. сканування та копіювання документів), а також фіксацію всіма можливими технічними засобами контактів із Клієнтом (у тому числі аудіозапис телефонних розмов тощо) в приміщеннях/відділеннях Банку та на пристроях Банку.</p> <p>Банк має право прийняти рішення про зупинення здійснення операцій з використанням Картки, а також про вилучення Картки за наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання Картки та/або її реквізитів, проінформовавши про це Клієнта.</p> <p>У разі виявлення Клієнтом розбіжностей між операціями/сумами, вказаними у виписці, з фактичними/сплаченими, або виявлення помилкової, неналежної, неакцептованої операції Клієнт зобов'язаний негайно письмово інформувати Банк по суті виявлених розбіжностей за операціями.</p> <p>Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, включаючи порушення строків виконання платіжних операцій, та за порушення прав та інтересів споживачів відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги».</p>
<p><b>Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін</b></p>	<p>Договір про надання платіжних послуг та/або зміни до нього укладається на невизначений строк (діє протягом невизначеного строку).</p>

<p><b>до договору, умови припинення договору</b></p>	<p>Деякі види платіжних та інших послуг можуть передбачати строк дії договору (наприклад, Договір банківського вкладу, Договір оренди індивідуального банківського сейфу тощо).</p> <p>Зміни до договору, що стосуються користування платіжними картками (в т.ч. правил користування платіжними картками), Тарифів на обслуговування Поточного рахунку з використанням платіжної картки починають застосовуватися до відносин між Банком та Клієнтом, через 30 (тридцять) календарних днів, а усі інші зміни – через 10 (десять) календарних днів, з моменту їх розміщення на офіційному сайті Банку та введення в дію.</p> <p>У випадку отримання Банком від Клієнта письмової заяви про незгоду зі змінами, дія договору після виконання Клієнтом взятих на себе за договором зобов'язань припиняється.</p> <p>Клієнт має право достроково припинити дію договору, за виключенням договору банківського вкладу за вкладами (депозитами), умови якого не передбачають повернення вкладу (депозиту) до спливу його строку.</p> <p>Банк має право припинити договір за ініціативою Банку у випадках, передбачених законодавством України та договором.</p>
<p><b>Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних та інших послуг</b></p>	<p>Врегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання платіжних та інших послуг, здійснюється шляхом проведення переговорів між Банком та Клієнтом.</p> <p>Клієнт має право звернутися до Банку із заявою про розгляд спірного питання або до суду в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених із використанням платіжного інструменту, зазначених в інформації, наданій Банком.</p> <p>Клієнт може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг, за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <a href="https://bank.gov.ua">https://bank.gov.ua</a>.</p> <p>Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Однією із головних функцій Фонду гарантування вкладів фізичних осіб є захист прав та охоронюваних законом інтересів вкладників. Офіційний сайт Фонду гарантування вкладів фізичних осіб <a href="https://www.fg.gov.ua">https://www.fg.gov.ua</a>. Інформація про фонд гарантування вкладів фізичних осіб розміщується також на офіційному сайті Банку: <a href="https://cib.com.ua/uk/about/page/pro-fond-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib">https://cib.com.ua/uk/about/page/pro-fond-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib</a></p> <p>У випадку неможливості вирішити спірне питання шляхом переговорів, судовий захист прав і законних інтересів Клієнта здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством України.</p>
<p><b>Договір про надання платіжних послуг</b> – договір, який укладається між Банком та Клієнтом (користувачем) у письмовій формі (електронній/паперовій) відповідно до вимог законодавства України, на узгоджених сторонами умовах. Договір про надання платіжних послуг укладається шляхом приєднання Клієнта (користувача) до публічних Правил надання платіжних та інших послуг фізичним особам в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» (далі – Правила).</p>	
<p>Правила починають застосовуватись до відносин між Банком та Клієнтом з моменту їх розміщення на офіційному сайті Банку та введення в дію.</p>	
<p>Банк під час надання інформації Клієнту до укладення договору про надання платіжних послуг дотримується вимог законодавства України, у тому числі законодавства у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.</p>	

