

Інформація, що надається з метою належного інформування клієнтів/споживачів/користувачів платіжних послуг із додержанням вимог Закону України «Про платіжні послуги»	
1. Інформація про надавача платіжних послуг:	
найменування	Акціонерне товариство “ВЕСТ ФАЙНЕНС ЕНД КРЕДИТ БАНК” (скорочене найменування АТ «КРЕДИТВЕСТ БАНК»)
місцезнаходження та фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг	Україна, 01054, м. Київ, вул. Леонтовича, 4, літера «А, А1»
контактний телефон	+38 (044) 365-00-01
адреса електронної пошти	info@creditwest.ua
відомості про державну реєстрацію	Дата проведення державної реєстрації 27.01.2009р. Дата на номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань 27.01.2009 1 070 145 0000 035748, згідно Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань https://www.creditwest.ua/dokumenty?category=ustanovchi-dokumenty
інформація щодо включення до Державного реєстру банків	Внесено до Державного реєстру банків 04 жовтня 2006 р. за номером 311, згідно Свідоцтва про реєстрацію виданого Національним Банком України за №0000538 https://www.creditwest.ua/dokumenty?category=litsenziyi
інформацію щодо наявності права на надання послуг	Банківська ліцензія №235 від 14.11.2011 Генеральна ліцензія на здійснення валютних операцій №235-3 від 04.11.2016 Витяг з Державного реєстру банків № ДРБ-000056 від 16.08.2021 https://www.creditwest.ua/dokumenty?category=litsenziyi
найменування комерційних агентів	відсутні
2. Контактна інформацію Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	
Контактна інформацію (адресу, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	Національний Банк України адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Телефон: 0 800 505 240 Захист прав споживачів https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection
3. Інформація про платіжну послугу	
найменування послуги	Здійснення касового обслуговування Клієнта, в тому числі надання платіжних послуг фізичним особам
опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	Послуги, які надаються, передбачають виконання разової або окремої касової/платіжної операції, а саме: - приймання через касу Банку готівки національної та іноземної валюти від Клієнтів для зарахування на власні рахунки та рахунки юридичних і фізичних осіб або на рахунок Банку;

	- видача готівки національної та іноземної валюти Клієнтам з їх рахунків через касу Банку, в тому числі, шляхом ініціювання операції через застосування платіжного інструменту; - приймання від фізичних осіб готівки національної та іноземної валюти для переказу і виплати отримувачу суми переказу в готівковій формі через операційну касу Банку; - вилучення з обігу сумнівних банкнот (монет) та надсилання їх на дослідження до Національного банку; - інших касових операцій, які виконуються Банком.
умови надання додаткових послуг	Послуги з відкриття та ведення поточних рахунків фізичним особам, тарифи на послуги фізичним особам у сфері розрахунково-касового обслуговування наведені на Офіційному сайті Банку за напрямком «Приватним особам» в розділі «Платежі та перекази» / Надання платіжних послуг https://www.creditwest.ua/platezi-ta-perekazy
форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Згода Клієнта на виконання платіжної операції є наданою Клієнтом одночасно із наданням платіжної інструкції Клієнтом Банку без оформлення окремого документа про згоду. Клієнт має право відкликати свою згоду на виконання платіжної операції, що відбувається одночасно із відкликанням платіжної інструкції. Платіжна інструкція/згода Клієнта на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом до моменту списання коштів з рахунку Клієнта за умови погодження з Банком. Платіжна інструкція/згода Клієнта на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом до настання дати валютування, за умови надання розпорядження про відкликання платіжної інструкції до кінця операційного часу, що передує даті валютування.
порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції	Розпорядження про відкликання платіжної інструкції/згоди подається Клієнтом Банку на паперовому носії уповноваженою особою в приміщенні Банку або в електронній формі по каналах зв'язку системи «Клієнт-Банк» та має містити інформацію, передбачену в додатку до Договору про надання платіжних послуг. Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції настає момент безвідкличності платіжної інструкції для Клієнта.
робочий та операційний час Банку, та максимальний час виконання платіжних операцій	Банк встановлює тривалість операційного дня та операційного часу Банку шляхом видачі відповідного наказу та доводить Клієнту інформацію про це шляхом розміщення відповідних оголошень в доступних для Клієнта приміщеннях Банку
посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів	Банк не здійснює платіжні операції з використання платіжних інструментів
4. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги	
перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати Банку за надання обраної платіжної послуги	Відповідно до встановлених та діючих тарифів на послуги фізичним особам у сфері розрахунково-касового обслуговування. Тарифи наведені на Офіційному сайті Банку за напрямком «Приватним особам» в розділі «Платежі та перекази» / «Поточний рахунок»: https://www.creditwest.ua/potochnyy-rakhunok

	Інші загальні суми витрат (комісійні винагороди, процентні ставки, штрафні санкції) щодо банківських, фінансових/платіжних послуг визначаються у індивідуальних та публічних частинах договорів, що розміщені на Офіційному сайті Банку
інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення	При нарахуванні Банком доходів у вигляді встановлення процентної ставки на залишок коштів по рахунку, такий отриманий дохід підлягає оподаткуванню і до виплати клієнту підлягають суми доходу від операції після оподаткування відповідно до Податкового кодексу України. Банк є податковим агентом. З нарахованих відсотків утримується податок з доходів фізичних осіб 18% та військовий збір в розмірі: - 5% від суми нарахованих відсотків; - 1,5% від суми нарахованих відсотків - для військовослужбовців та працівників Збройних Сил України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Головного управління розвідки Міністерства оборони України, Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, Управління державної охорони України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Державної спеціальної служби транспорту.
інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення	Клієнт може ознайомитися з курсом купівлі та продажу іноземної валюти в готівковій формі можна на офіційному сайті Банку в мережі Інтернет: https://www.creditwest
інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення	У випадку порушення/невиконання Клієнтом обов'язків, встановлених Договором про надання платіжних послуг, Банк має право: - відмовити у наданні та/або зупинити надання відповідної послуги Клієнту, передбаченої Договором про надання платіжних послуг, а також відмовитися від проведення фінансової операції та/або встановлення (підтримання) ділових відносин відповідно до вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення; - припинити, в тому числі у односторонньому порядку Договір про надання платіжних послуг; - вимагати сплати неустойки та спричинених збитків в порядку та розмірах, визначених законодавством.
5. Інформацію про спосіб комунікації	
засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби)	Клієнт має право звертатися до Банку з питань виконання Сторонами умов Договору в письмовому вигляді шляхом направлення листа на офіційну електронну або юридичну адресу Банку або в усному порядку до працівника Банку в приміщенні Банку

обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги	Платіжні операції, що ініційовані Клієнтом, шляхом подання платіжної інструкції протягом Операційного часу, виконуються Банком у той самий Операційний день. Платіжні послуги з видачі готівки в Операційній касі здійснюються Банком за умови пред'явлення Клієнтом паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладання правочинів.
6. Інформація про заходи безпеки	
інформацію про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації	Банк не здійснює платіжні операції з використання платіжних інструментів
інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій	У випадку порушення Банком строків виконання платіжних операцій, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,001 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 0,01 відсотків від суми платіжної операції.
процедура взаємодії між Банком та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції	З метою належного виконання вимог чинного законодавства України з питань запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення Банк має право на вжиття заходів, спрямованих на з'ясування суті та мети фінансових операцій Клієнта, у тому числі шляхом витребування додаткових документів і відомостей, що стосуються цих фінансових операцій, самого Клієнта та його контрагентів.
процедура взаємодії між Банком та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг	Вимагати сплати неустойки та спричинених збитків в порядку та розмірах, визначених законодавством
інформація про заходи реагування Банком у разі надходження від органів Національної поліції України	Згідно вимог законодавства

письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями <u>185, 190-192, 200, 361, 361-2, 362-363</u> Кримінального кодексу України	
можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг	Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та підзаконних актів та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 . Клієнт має право подавати (надсилати) звернення, що стосуються діяльності банків, до Національного банку в разі, якщо банк не надав відповідь на звернення в установленний термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила споживача.
7. Інформація про Договір про надання платіжних послуг	
строк дії договору,	Договір про надання платіжних послуг вступає в силу з моменту приєднання Клієнта до нього та діє до повного виконання сторонами зобов'язань за Договором про надання платіжних послуг
порядок внесення змін до договору	Зміни та доповнення до Договору вносяться Банком в односторонньому порядку у випадках, не заборонених чинним законодавством України, шляхом його розміщення на офіційному сайті Банку у новій редакції. Продовження користування Клієнтом послугами Банку після дати публікації на сайті у новій редакції є фактом надання Клієнтом згоди на зміни та доповнення до Договору та їх погодженням шляхом мовчазної згоди. На підставі статті 634 «Договір приєднання» Цивільного кодексу України Клієнт не може запропонувати свої умови Договору
умови припинення договору	у зв'язку із закінченням строку (припиненням) дії, втрати чинності чи визнання недійсними поданих Клієнтом документів, неподання чинних документів, втрати чинності/обміну ідентифікаційного документа Клієнта (представника Клієнта)
8. Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	
захист прав користувача	Клієнт надає згоду Банку на розголошення (поширення, розповсюдження, реалізацію, передачу) будь-яких його персональних даних з метою захисту інтересів Банку, зокрема, але не виключно, у випадку звернення до суду та/або у випадку відступлення Банком права вимоги за цим Договором. Також, підписанням цього Договору Клієнт підтверджує, що він повідомлений Банком про включення його Персональних даних до бази персональних даних з метою, що вказана в цьому пункті, а також, що йому повідомлені всі його права, визначені Законом України

	«Про захист персональних даних» і про осіб, яким його дані надаються для виконання вказаної у цьому пункті мети. Персональні дані зберігаються не довше, ніж це необхідно для визначеної мети, з якою такі дані зберігаються, але у будь-якому разі не довше строку зберігання даних, визначеного чинним законодавством України. Будь-яка із зазначених у цьому пункті згод Клієнта є безумовною, безвідкличною і не обмежена строком дії. З порядком і процедурою захисту персональних даних можна ознайомитись на офіційному сайті Банку за посиланням https://www.creditwest.ua/zakhyst-personalnykh-danykh
врегулювання спірних питань	Всі спори між Банком та Клієнтом вирішуються шляхом переговорів між сторонами. У випадку не досягнення згоди зі спірного питання, спір підлягає вирішенню у відповідності до чинного законодавства України. Питання не врегульовані Договором, регулюються чинним законодавством України.
адреса, за якою приймаються скарги клієнтів	Адреса електронної пошти: info@creditwest.ua Поштова адреса: Україна, 01054 м. Київ, вул. Леонтовича, 4, літера «А, А1» Зворотній зв'язок: https://dev.creditwest.ua/zalyshyty-zvernennia-abo-skarhu-1 Скарги та пропозиції: https://dev.creditwest.ua/zalyshyty-zvernennia-abo-skarhu-1
можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;	Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та підзаконних актів та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 . Клієнт має право подавати (надсилати) звернення, що стосуються діяльності банків, до Національного банку в разі, якщо банк не надав відповідь на звернення в установленний термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила споживача.