

Затверджено

Протоколом засідання Правління

№07/16-07 від 16.07.25 р.

Вводиться в дію з 17.07.2025р.

Інформація, що надається користувачу до укладення договору про надання платіжних послуг відповідно до Закону України «Про платіжні послуги»

Інформація про надавача платіжних послуг:

Найменування надавача платіжних послуг: **Акціонерне Товариство (АТ) «Ідея Банк»**

Місцезнаходження: **вул. Валова, 11, м. Львів, 79008**

Код згідно з ЄДРПОУ: **19390819**

Реєстраційний номер у Державному реєстрі банків - **46 від 22.10.1991 р.**

Запис у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності **№96**

Електронна пошта: **info@ideabank.ua**

Контактний телефон: **(032) 242-39-26**

Код згідно з ЄДРПОУ: **19390819**

Засоби зв'язку:

Сайт **<https://ideabank.ua/uk>**

Гаряча лінія **0 800 50 20 30**

Контактна інформація про органи з питань захисту прав споживачів: Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України: Місцезнаходження: **вул.**

Інститутська, 9, м. Київ

Електронна пошта: **nbu@bank.gov.ua; Consumer.Protection@bank.gov.ua**

Контактний телефон: **(044) 527-37-82**

«Гаряча лінія» Національного банку України **0 800 505 240** або **(044) 298-65-55**

Перелік платіжних послуг, які надає Банк

- послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів;
- виконання платіжних операцій, у тому числі з використанням платіжних інструментів:
 - а) виконання кредитового переказу;
 - б) виконання дебетового переказу;
 - в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;
- послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

Платіжна операція виконується на підставі платіжної інструкції та Договору про надання платіжних послуг без відкриття/використання Платником рахунку (Договір).

Платіжна інструкція подається Платником у паперовій формі. На прохання Платника платіжна інструкція може бути заповнена працівником Банку із застосуванням технічних засобів. Платник засвідчує правильність внесених до платіжної інструкції відомостей є власноручним/електронним підписом.

Згода Клієнта на виконання платіжної операції

Згода на виконання платіжної операції надається шляхом підписання Платником платіжної інструкції. Платіжна операція вважається акцептованою після надання Платником згоди на її виконання. Якщо немає згоди платника на виконання платіжної операції, то така операція вважається неакцептованою. Згода на виконання платіжної операції може бути відкликана Платником у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

Прийняття до виконання платіжної інструкції

Банк приймає до виконання надану ініціатором платіжну інструкцію за умови, що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті; Банк перевіряє реквізити платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього:

- *протягом операційного часу* - у той самий операційний день, що надійшла;
- *в позаопераційний час* - не пізніше наступного операційного дня до настання Моменту безвідкличності платіжної інструкції- який настає після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування зазначеної в платіжній інструкції.

Операційний час - частина операційного дня надавача платіжних послуг, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу Банку оприлюднена на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

Банк виконує платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня або в інший строк, якщо це передбачено умовами договору.

Посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів відображені на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

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 надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги відображені на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення відображені на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методика його визначення відображені на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення відображені в тарифах на сайті Банку <https://ideabank.ua/uk>.

Всю належну інформацію про обсяг, порядок і часовий проміжок виконання обраної користувачем платіжної послуги Платник може отримати у відділенні Банку.

Клієнт зобов'язаний вжити всіх розумних заходів для уникнення потрапляння банківської платіжної картки (надалі – БПК), індивідуальної облікової інформації, іншої інформації, яка дає змогу здійснювати операції з використанням БПК до третіх осіб (втрата, крадіжка, вилучення) або її несанкціонованого використання, зокрема: не передавати БПК та не розголошувати ПІН-код; не зберігати БПК у місці, до якого можуть мати доступ треті особи; не зберігати та не пересилати фотографії БПК засобами зв'язку; у разі вилучення БПК

(зокрема, при здійсненні операції за допомогою банкомату) негайно повідомити Банк за телефонами Контакт-Центру Банку з метою блокування БПК або особисто заблокувати БПК засобами систем дистанційного обслуговування.

У разі виявлення факту втрати БПК або інформації, яка дає змогу ініціювати операцію, виявлення факту (підозри) несанкціонованого використання БПК або інформації, яка дає змогу ініціювати операцію, Клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк за телефонами Контакт-Центру Банку або негайно заблокувати таку БПК засобами дистанційного обслуговування (система дистанційного обслуговування, Чат-Бот, месенджери).

Платник надає згоду на здійснення платіжної операції у спосіб, який відповідає способу ініціювання операції, зокрема за допомогою:

- введення ПІН-коду БПК при ініціюванні операції з використанням БПК у мережі відділень і банкоматів Банку та інших банків;
- введення OTP-коду при ініціюванні платіжних операцій засобами СДО ІО, в тому числі з використанням QR-коду;
- введення OTP-коду при ініціюванні платіжних операцій засобами СДО ІО за реквізитами переказу, які отримані за Методом оплати «Мій банк» від платіжної установи iPay;
- введення CVV2/CVC2-коду та коду «3D Secure» засобами СДО ІО при ініціюванні платіжної операції у мережі Інтернет на інтернет-сайтах, які підтримують технологію «3D Secure»;
- сервісу Click to Pay при ініціюванні платіжних операцій у мережі Інтернет;
- введення CVV2/CVC2-коду при ініціюванні платіжної операції у мережі Інтернет на інтернет-сайтах, які не підтримують технологію «3D Secure»;
- власноручного підпису Клієнта (підпису представника Клієнта на підставі довіреності) на платіжній інструкції в відділенні Банку, якщо операція здійснюється без використання БПК.

Банк несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, якщо Банк не доведе, що платіжні операції виконані ним належним чином.

Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої Клієнтом видаткової платіжної операції або операції, щодо якої Клієнт своєчасно надав розпорядження про відкликання. У разі виконання такої платіжної операції Банк негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта переказує на БПР Клієнта суму такої платіжної операції за рахунок власних коштів та сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з БПР операції до дня повернення коштів на БПР Клієнта, а також відшкодовує комісію (за наявності) за виконану помилкову платіжну операцію.

Банк несе відповідальність за помилкове зарахування на БПР неналежного отримувача коштів платіжної операції переказу, який призначений для зарахування на БПР Клієнта. У цьому випадку Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки переказати на БПР Клієнта суму цієї платіжної операції і виплатити Клієнту пеню в розмірі 0,1 відсотка суми такої платіжної операції за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на БПР Клієнта, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

Банк несе відповідальність за порушення строку виконання платіжної операції, строку зарахування коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача, строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу, згідно з чинним законодавством України. У разі порушення строків виконання платіжних операцій Банк сплачує Клієнту пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми

платіжної операції.

У разі підозри щодо шахрайських дій з використанням БПК Банк здійснює телефонний дзвінок на Фінансовий номер Клієнта (або інший номер, який Клієнт самостійно змінив засобами системи дистанційного обслуговування) з метою уточнення обставин та підтвердження платіжної операції Клієнтом. У разі неможливості телефонного контакту з Клієнтом (Клієнт не відповідає за номерами телефонів, наявних в базах даних Банку) Банк здійснює зупинення (блокування) БПК та направляє SMS-повідомлення на Фінансовий номер Клієнта (або інший номер, який Клієнт самостійно змінив засобами системи дистанційного обслуговування) з інформацією про зупинення (блокування) БПК, причини блокування та пропозицією звернутись до відділення Банку.

В разі наявності підозри шахрайських дій Банк відмовляє в проведенні платіжної операції без БПК.

З метою оскарження операцій та відшкодування збитків, завданих Клієнту в результаті проведення платіжних операцій, Клієнт повинен звернутись до відділення Банку із письмовою заявою.

Клієнт має право звертатись до відділення Банку для отримання інформації про стан та результат розгляду заяви Клієнта щодо оскарження платіжної операції та відшкодування збитків.

На письмові звернення Клієнта Банк надає Клієнту відповіді у письмовій формі у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян», у тому числі, про стан та результат розгляду заяв щодо оскарження платіжних операцій та відшкодування збитків.

Строк дії договору

Договір з надання платіжних послуг без відкриття поточного рахунку діє до моменту повного завершення платіжної операції.

Договір з надання послуг з відкриття та обслуговування банківського поточного рахунку укладається на невизначений строк, набуває чинності з дня його укладання. Зобов'язання Сторін за Договором діють до їх повного виконання. При цьому Договір може бути розірваний достроково за погодженням Сторін та/або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

Тарифи Банку та усі додатки до Договору про надання платіжних послуг без відкриття/використання клієнтом рахунку є його невід'ємними частинами, внесення змін та/або доповнень до яких здійснюється у такому ж порядку, що передбачені цим Договором, якщо інший порядок не вказаний у Договорі.

Вирішення спорів

Вчинений Клієнтом правочин виконується на умовах та за Тарифами Банку, що є актуальними та чинними на момент приєднання до Договору про надання платіжних послуг.

Будь-які суперечки, розбіжності, вимоги або претензії, що виникають при наданні платіжних послуг вирішуються шляхом проведення переговорів, а у випадку недосягнення згоди - в суді, в порядку визначеному законодавством та Договором про надання платіжних послуг.