

**Інформація для ознайомлення Клієнтів - фізичних осіб про умови надання
платіжних та інших послуг через мобільний додаток CAPiBank
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ»**

На виконання вимог законодавства України, у тому числі Законів України «Про платіжні послуги», «Про банки і банківську діяльність», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України, АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» (далі — Банк) <u>до укладення Договору про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб (далі – Комплексний договір)</u> надає Клієнтам - фізичним особам інформацію про умови, що стосуються надання платіжних та інших послуг, шляхом розміщення в Мобільному додатку CAPiBank та на офіційному сайті Банку https://ukrcapital.com.ua/uk/mobilnyi-dodatok-capibank.html наступної інформації:	
Інформація про надавача платіжних послуг	Найменування надавача платіжних послуг (Банку): АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» Місцезнаходження Банку: Україна, 03117, м. Київ, пр. Берестейський, 67 Поштова адреса: Україна, 03117, м. Київ, пр. Берестейський, 67 Адреси відділень Банку, за якими здійснюється надання платіжних послуг: https://ukrcapital.com.ua/uk/kontakty.html Контактна інформація Банку: Номер телефону Контакт-центру: 0 800 210 804 Електронна пошта: office@buc.com.ua Офіційний сайт: www.ukrcapital.com.ua Адреса, за якою приймаються скарги Клієнтів: м. Київ, проспект Берестейський, 67 Запис на особистий прийом по телефону: 0 800 210 204
	Запис у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності № 26, дата внесення до Державного реєстру банків 25 грудня 1992 року, реєстраційний номер у Державному реєстрі банків № 138
Інформація про органи з питань захисту прав споживачів	Орган, який здійснює нагляд і регулювання діяльності Банку: Національний банк України Місцезнаходження Національного банку України: Україна, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 Контактна інформація: Номер телефону: 0 800 505 240 Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua Офіційний сайт: www.bank.gov.ua Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/contacts Підрозділ, який опікується захистом прав споживачів фінансових послуг – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України. Контакти для звернення: - заповнити онлайн форму на сайті НБУ; - надіслати звернення на електронну пошту НБУ nbu@bank.gov.ua за спеціальною формою; - відправити лист на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

	Держпродспоживслужба 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Електронна адреса: econsumer-info@dpss.gov.ua Телефон: (044)-279-79-89 Електронне звернення громадян: https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/ Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку Державне регулювання ринку фінансових послуг щодо ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів) здійснюється Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку. Розгляд звернень громадян у Національній комісії з цінних паперів та фондового ринку здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР. Адреса для письмових звернень громадян: 01010, м. Київ, вул. Князів Острозьких, 8, корп. 30. Електронне звернення можна надіслати на адресу: office@nssmc.gov.ua. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів 01030, м. Київ, вул. Михайла Коцюбинського, 1, Телефон: +38 044 251-70-10(11) Факс: +38 044 251-70-62 E-mail: fru@fru.org.ua
Перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг в Мобільному додатку CARBank	За допомогою Мобільного додатку Клієнту можуть бути надані наступні послуги: - перегляд загальної інформації по споживчим кредитам, оформленим за допомогою Мобільного додатку (номер та строк дії договору про споживчий кредит, назва кредитного продукту, дата та сума чергового платежу, сума для повного погашення заборгованості на найближчу планову дату платежу, історія транзакцій з погашення кредитної заборгованості, перегляд реквізитів для погашення кредитної заборгованості); - укладання та обслуговування споживчих кредитів (можливість подання заявки на споживчий кредит, підписання погодженого договору, подання заяви на відмову від споживчого кредиту протягом 14 днів з дня підписання договору, подання заяви на здійснення повного або часткового дострокового погашення заборгованості до планової дати погашення, перегляд підписаного електронного договору про споживчий кредит, отримання виписки, перегляд актуального графіку платежів); - погашення заборгованості за споживчими кредитами (внесення планового платежу, повне або часткове дострокове погашення заборгованості); - перегляд загальної інформації по договорам поточного рахунку з використанням електронного платіжного засобу (історія транзакцій, реквізити для поповнення, поточний залишок власних коштів на рахунку, номер електронного платіжного засобу, сума кредитної заборгованості, сума доступних кредитних коштів, перегляд номеру рахунку); - укладання та обслуговування договорів поточного рахунку з використанням електронного платіжного засобу (отримання виписки по рахунку, блокування картки, встановлення/зміна лімітів на зняття готівки та покупки на день, замовлення нового або перевипуск існуючого електронного платіжного засобу, заказ додаткового електронного платіжного засобу, зміна PIN коду); - переказ коштів між власними рахунками Клієнта, що відкриті в Банку; - переказ коштів з поточного рахунку Клієнта, на рахунки інших Клієнтів, відкриті в Банку; - переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта, який є резидентом України на його рахунки та рахунки фізичних або юридичних осіб резидентів, відкриті в інших банках України; - переказ коштів на електронний платіжний засіб інших Клієнтів емітований

	Банком; - оплата послуг (комунальних, поповнення мобільного тощо), в т.ч. з використанням реквізитів платіжної картки, емітованої іншим банком; - купівля, продаж безготівкової іноземної валюти (обмін валют); - дебетове списання з поточного рахунку за згодою Клієнта (договірне списання та списання регулярних платежів).
Умови і правила надання послуг з використанням Мобільного додатку CARBank	Умови і правила надання послуг з використанням Мобільного додатку CARBank викладені в Додатку 8 до Публічної пропозиції АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» на укладання Договору про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб та розміщені на Сайті Банку за посиланням: https://ukrcapital.com.ua/uk/dokumenty/fizyni-osoby.html.
Прийняття Банком до виконання платіжної інструкції з використанням Мобільного додатку CARBank	<u>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком:</u> Платіжна інструкція повинна містити обов'язкові реквізити, визначені законодавством України, внутрішніми документами Банку. Згода Клієнта на виконання дистанційної платіжної операції вважається наданою на суму платіжної операції одночасно з підтвердженням Клієнтом такої операції електронним підписом. Банк приймає до виконання надані Клієнтом платіжні інструкції, за умови, що платіжні інструкції оформлені належним чином та не має законних підстав для відмови в їх прийнятті. Банк приймає до виконання платіжні інструкції Клієнта, оформлені відповідно до вимог, встановлених нормативними документами Національного банку України та законодавством України, виключно у межах встановлених лімітів та залишку коштів/доступного кредитного ліміту за рахунком Клієнта, шляхом списання коштів Банком з рахунку Клієнта за реквізитами та у сумах, зазначених в електронному документі. Інформація про результати обробки, виконання, або про відмову в обробці та виконанні платіжної інструкції Банком відображається в Мобільному додатку для Клієнта у вигляді встановлення відповідного статусу для відповідної платіжної інструкції. Банк у разі ініціювання дебетового, кредитового переказу та/або примусового списання (стягнення) перевіряє в платіжній інструкції відповідність зазначених у ній номерів рахунку платника або унікального ідентифікатора та коду платника і приймає до виконання платіжну інструкцію лише в разі їх збігу. Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для Клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції. <u>Максимальний час виконання платіжних операцій:</u> 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. Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
Спосіб комунікації	Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору: офіційний сайт Банку: www.ukrcapital.com.ua, інформаційні стенди у відділеннях Банку, СМС-інформування, повідомлення засобами електронної пошти, Контакт-центр, Мобільний додаток, чат-бот тощо). Клієнт передає інформацію шляхом особистого звернення до відділення Банку або через дистанційні канали, в т.ч. у розділі «Звернення громадян» на

	офіційному сайті Банку за посиланням https://ukrcapital.com.ua/uk/zvernennia-hromadian.html .
Інформація про заходи безпеки	Клієнт зобов'язаний не допускати використання платіжного інструменту та мобільного додатку 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 електронного платіжного засобу, повідомити про це Банк. Кожна операція чи правочин у Мобільному додатку підтверджується особистим ключем ЕЦП Клієнта. Процес виконання операції засобами Мобільного додатку виглядає наступним чином: Клієнт, здійснивши успішний вхід до Мобільного додатку, обирає підпункт меню, конкретний продукт та операцію, яку бажає виконати. Далі, слідуючи підказкам, заповнює конкретні параметри операції у відповідні поля та підписує особистим ключем ЕЦП операцію/дію/документ (шляхом натискання відповідної кнопки у Мобільному додатку). Для підтвердження деяких операцій може вимагатися введення одноразового цифрового паролю. При створенні, ініціації або внесенні змін до регулярного платежу Клієнт засвідчує його посиленою автентифікацією, подальше здійснення Банком регулярних платежів є виключно договірним списанням, а не ініціюванням платежу. З метою зменшення ризиків проведення помилкових операцій, а також для протидії шахрайським операціям, Банк може встановлювати ліміти на операції за рахунками Клієнта. Розмір лімітів на проведення платежів на користь оплати послуг провайдерів, які здійснюються в Мобільному додатку, визначаються та налаштовуються компанією-постачальником в розрізі кожного провайдера, який доступний в Мобільному додатку. Клієнти також можуть встановити власні ліміти в рамках конкретного поточного рахунку з використанням електронного платіжного засобу безпосередньо в Мобільному додатку. Банк не виконує операції/дії у разі, якщо здійснення переказу на визначену Клієнтом суму перевищують встановлені Ліміти. До моменту повідомлення Банку про факт втрати платіжного інструменту 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 платіжного інструменту 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 втраченого/вкраденого платіжного інструменту, здійснені після їх крадіжки/втрати, у разі неповідомлення Банку про 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. <u>Клієнт самостійно ознайомлюється:</u> - з Інструкцією користувача додатку CAPIbank; - Рекомендаціями щодо безпечного використання систем дистанційного обслуговування Банку; - Політикою конфіденційності, розміщених на Сайті Банку в розділі Мобільний додаток CAPIbank/Корисні документи про CAPIbank за посиланням: https://ukrcapital.com.ua/uk/mobilnyi-dodatok-capibank.html. Банк має право прийняти рішення про зупинення здійснення операцій з використанням платіжного інструменту, а також про вилучення за наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання платіжного інструменту та/або реквізитів, проінформувавши про це Клієнта. 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. 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».
Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору	Комплексний договір укладається на невизначений строк (діє протягом невизначеного строку). Окремі договори про надання банківського продукту, укладеного в межах Комплексного договору, можуть передбачати строк дії договору. Зміни до Комплексного 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. У випадку отримання Банком від Клієнта письмової заяви про незгоду зі змінами, дія Комплексного договору після виконання Клієнтом взятих на себе за договором зобов'язань припиняється. Фактом розірвання Комплексного договору вважається факт подання до Банку Заяв на припинення користування всіма банківськими продуктами, по яким обслуговується Клієнт. Порядок розірвання окремого договору про надання банківського продукту, укладеного в межах Комплексного договору, визначається Умовами обслуговування окремого банківського продукту, які є додатками до Комплексного договору (за виключенням договору банківського вкладу закладами (депозитами), умови яких не передбачають повернення вкладу (депозиту) до спливу його строку). Банк має право припинити Комплексний договір за ініціативою Банку у випадках, передбачених законодавством України та Комплексним договором.
Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних та інших послуг	Врегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання платіжних та інших послуг, здійснюється шляхом проведення переговорів між Банком та Клієнтом. 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. 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: https://bank.gov.ua. 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 https://www.fg.gov.ua. Інформація про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб розміщується, також, на офіційному сайті Банку: https://ukrcapital.com.ua/uk/fhvfo.html У випадку неможливості вирішити спірне питання шляхом переговорів, судовий захист прав і законних інтересів Клієнта здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством України.
Комплексний договір — договір, який укладається між Банком та Клієнтом (користувачем) у письмовій формі (електронній/паперовій) відповідно до вимог законодавства України, на узгоджених сторонами умовах. Комплексний договір укладається шляхом приєднання Клієнта до Публічної пропозиції АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ». Публічна пропозиція АТ «БАНК УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» розміщена за посиланням:	

<https://ukrcapital.com.ua/uk/platizhni-kartky/privatni-kartky.html>

Банк, під час надання інформації Клієнту до укладення Комплексного договору, дотримується вимог законодавства України, у тому числі законодавства у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

ІНФОРМАЦІЯ, НАВЕДЕНА НА САЙТІ БАНКУ, З МЕТОЮ НАДАННЯ ЗА ВИМОГОЮ КЛІЄНТА

Відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню

Відомості про фінансові показники АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ», про структуру власності та іншу інформацію про Банк, що підлягає оприлюдненню, розміщено на Сайті Банку в розділі **ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ АКЦІОНЕРІВ ТА СТЕЙКХОЛДЕРІВ** за посиланням: <https://ukrcapital.com.ua/uk/informatsiya-dlya-aktsioneriv-ta-teykhholderiv.html>.

Відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг

Перелік відокремлених підрозділів АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» та перелік мережі банкоматів розміщено на Сайті Банку за посиланням: <https://ukrcapital.com.ua/uk/kontakty.html>.

Перелік керівників фінансової установи

Перелік керівників АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» розміщено на Сайті Банку в розділі **ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ АКЦІОНЕРІВ ТА СТЕЙКХОЛДЕРІВ** за посиланням: <https://ukrcapital.com.ua/uk/informatsiya-dlya-aktsioneriv-ta-teykhholderiv.html>.

Інформація про структуру власності та про розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу

Інформація про структуру власності та про розмір часток у статутному капіталі Банку розміщена на Сайті Банку в розділі **ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ АКЦІОНЕРІВ ТА СТЕЙКХОЛДЕРІВ – СТРУКТУРА ВЛАСНОСТІ** та знаходиться за посиланням: <https://ukrcapital.com.ua/uk/informatsiya-dlya-aktsioneriv-ta-teykhholderiv.html>.