

Інформація про заходи безпеки, що надається користувачу до укладення договору про надання платіжних послуг

1) інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації

Клієнт зобов'язується:

- надати Банку інформацію для здійснення контактів у порядку, визначеному договірними відносинами між ними;
- зберігати та використовувати Платіжну картку відповідно до вимог законодавства України та умов Договору, укладеного з Банком;
- не допускати використання Платіжної картки особами, які не мають на це права;
- не повідомляти та не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції;
- в разі втрати електронного платіжного засобу та/або втрати індивідуальної облікової інформації відразу повідомити Банк тими каналами зв'язку, що передбачені договірними відносинами між Банком та Клієнтом, про даний факт.

2) інформація 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

Надавач платіжних послуг несе відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до закону та умов укладених між ними договорів, якщо не доведе, що платіжні операції виконані цим надавачем платіжних послуг належним чином відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та умов укладених між ними договорів.

Надавач платіжних послуг з обслуговування рахунку несе передбачену Законом України «Про платіжні послуги» відповідальність перед споживачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, ініційованих через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції. Надавач послуг з ініціювання платіжної операції у разі невиконання або неналежного виконання платіжної операції з його вини зобов'язаний відшкодувати надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку на вимогу останнього всі понесені збитки та суми, відшкодовані споживачем.

Надавач платіжних послуг у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків зобов'язаний на запит споживача, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у надавача платіжних послуг інформації про платіжну операцію та надати її споживачу без стягнення плати.

Банк забезпечує своєчасне виконання платіжних операцій за згодою платника. Банком вживаються всі необхідні заходи щодо забезпечення безперервного функціонування Інтернет-банкінгу (**PORTAL.LINK**), своєчасного оновлення програмного забезпечення, відслідковує за появою нових шахрайських схем та вживає заходів для протидії їх реалізації. Під час здійснення операцій в Інтернет застосовується тимчасовий одноразовий пароль (шляхом надсилання SMS) для їх підтвердження та забезпечується захищене з'єднання на офіційному порталі Банку.

Більш детальна інформація про заходи безпеки та застереження щодо можливих потенційних загроз розміщена на офіційному сайті Банку за цим посиланням - <https://bank-portal.com.ua/uk/personal/security>.

3) процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції

У випадку будь-якої можливості несанкціонованого використання Платіжної Картки (реквізитів), проведення несанкціонованих операцій за рахунком, Клієнт зобов'язаний негайно, протягом дня, в який здійснювалися відповідні дії, здійснити блокування Платіжної Картки шляхом звернення до **КОНТАКТ-ЦЕНТРУ** Банку (**0 800 50-24-50** цілодобово та безкоштовно в Україні, **+38 044 277-277-5**).

4) процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг 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

Клієнт може звернутись особисто у відділення Банку або використати будь-який засіб зв'язку, наведений за посиланням: <https://bank-portal.com.ua/uk/contacts>.

Порядок розгляду банком звернень клієнтів:

Регулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється клієнтом безпосередньо у процесі надання фінансової послуги з працівником Банку, який обслуговує споживача, або з його безпосереднім керівником. У разі потреби клієнт має право направити до Банку відповідне звернення.

Звернення клієнта, як правило, подаються до Банку у письмовому вигляді. Як виняток, клієнт може на особистому прийомі (за попереднім записом) звернутись до керівника Банку з усною скаргою. Якщо вирішити порушені питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, працівником Банку, уповноваженим на це керівником Банку, зі слів клієнта записуються відомості, необхідні для розгляду скарги, і в подальшому усна скарга розглядається у тому ж порядку, що й письмова.

Банк розглядає звернення клієнтів у порядку, встановленому чинним законодавством України. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Про результати розгляду звернення Банк повідомляє клієнта письмово.