

Інформація для ознайомлення споживачів фінансових послуг (користувачів платіжних послуг)

Дана інформація надається з метою належного інформування споживачів (користувачів) із додержанням вимог [Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»](#), [«Про платіжні послуги»](#), [«Про банки і банківську діяльність»](#), нормативно-правових актів НБУ, зокрема [Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг](#).

Згідно до статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» і Закону України «Про платіжні послуги», фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової (платіжної) послуги надає йому інформацію про:

1) Повне найменування – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (скорочено АТ «ПУМБ»). а) [Реквізити АТ «ПУМБ»](#):

Місцезнаходження: вул. Андріївська, 4, м. Київ, Україна, 04070; контактний телефон: +38 044 2907290 по Україні та з-за кордону; +38 096 2907290; +38 050 2907290; +38 093 2907290; адреса електронної пошти: info@fuib.com; адреса, за якою приймаються скарги споживачів (користувачів) фінансових послуг – адреса місцезнаходження.

б) Найменування кредитних посередників наведені на сторінці описання послуги кредитування, зокрема за [посиланням](#); партнери АТ «ПУМБ» по кредитуванню за [посиланням](#).

в) [Відомості про державну реєстрацію АТ «ПУМБ»](#): ПУМБ зареєстрований 23.12.1991; код ЄДРПРОУ 14282829.

г) [Інформація щодо включення АТ «ПУМБ» до Державного реєстру банків](#):

АТ «ПУМБ» включено до Державного реєстру банків 23.12.1991 з реєстраційним номером 73, Єдиний ідентифікатор НБУ (код ID НБУ) 334851.

г) [Інформацію щодо наявності ліцензії](#):

АТ «ПУМБ» уповноважений здійснювати різні банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому [банківської ліцензії](#), яка з необмеженим терміном дії була повторно видана 06.10.2011. Перелік дозволів та ліцензій за [посиланням](#).

д) [Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «ПУМБ»](#): Національний банк України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55, електронна пошта nbu@bank.gov.ua.

е) Контактна інформація [органу з питань захисту прав споживачів](#): Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, вул. Б. Грінченка, 1, м. Київ, 01001; цілодобова Гаряча лінія (Call-центр) (044) 364 77 80, (050) 230 04 28, електронна пошта info@dpss.gov.ua.

2) перелік фінансових (платіжних) послуг, в тому числі і опис основних характеристик, умови надання додаткових послуг, розміщено на окремих сторінках сайту АТ «ПУМБ», зокрема на сторінках щодо [кредитів](#), [депозитів \(вкладів\)](#), [карткових рахунків](#), [інші послуги](#).

Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу, визначається на дату укладання договору і надається на вимогу вкладника під час укладення договору згідно до [Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників](#).

Прогнозовані загальні витрати за кредитом (орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту) надаються виходячи з обраних споживачем умов кредитування безпосередньо на сайті або у місці надання послуги. При розрахунку застосовуються [Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит](#).

Вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори) інших послуг визначається у [Тарифах](#) АТ «ПУМБ».

Інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної платіжної послуги, та методику їх обчислення зазначено у [Публічній пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) та/ або у індивідуальній частині договору. Штрафи, пені можуть також застосовуватися у випадках визначених законодавством України за невиконання, неналежне виконання обов'язків.

3) договір про надання фінансових (платіжних) послуг споживачу (користувачу):

а) передбачає право клієнта на відмову від договору в порядку та на умовах, визначених законодавством, зокрема, щодо споживчого кредиту – [Законом України «Про споживче кредитування»](#);

б) передбачає право клієнта відмовитися від договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та/або договором між АТ «ПУМБ» та клієнтом;

в) не передбачає застосування мінімального строку дії договору за виключенням договорів банківського вкладу (депозиту), якими відповідно до умов вкладу (депозиту) може бути передбачено мінімальний строк, зокрема у 1, 3, 6, 12 місяців;

г) передбачає право клієнта розірвати/ припинити договір, достроково виконати зобов'язання за договором; виключення складають договори банківського строкового вкладу (депозиту), коли це можливе виключно у випадках, передбачених умовами договору банківського строкового вкладу (депозиту).

Розірвання договору за ініціативою клієнта можливе при відсутності заборгованості за договором. Розірвання договору за ініціативою клієнта не звільняє від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість в разі її наявності. Клієнт має право у будь-який час достроково повністю повернути кредит;

г) містить порядок внесення змін та доповнень відповідно до якого зміни вносяться у встановлені договором строки.

Зокрема, до [Публічної пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) зміни вносяться шляхом направлення клієнту повідомлення на сайті АТ «ПУМБ» не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати набуття чинності змінами і при цьому датою направлення повідомлення є дата розміщення на сайті АТ «ПУМБ», а клієнт погоджується самостійно відстежувати повідомлення на сайті АТ «ПУМБ». Строк для повідомлення про внесення змін не застосовується у випадках внесення змін, які покращують умови обслуговування (розширюють перелік послуг АТ «ПУМБ» та/або зменшують Тарифи) або спрямовані на виконання вимог законодавства України, що набувають чинності з дати розміщення повідомлення про внесення змін до Договору на сайті АТ «ПУМБ», якщо інше не визначено у повідомленні АТ «ПУМБ»;

д) передбачає збільшення фіксованої процентної ставки за договором за погодженням із споживачем (користувачем), в тому числі у випадках прямо передбачених договором;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг (користувачів платіжних послуг):

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг:

АТ «ПУМБ» здійснює розгляд звернень споживачів (користувачів) у відповідності до [Закону України «Про звернення громадян»](#), перелік контактних даних АТ «ПУМБ» зазначено у [Реквізитах ПУМБ](#). Додатково споживач (користувач) має право звернутись до Банку з використанням будь-якого способу комунікації, визначеного у розділі [«Звернення»](#) сторінки «Звернення та безпека» на сайті АТ «ПУМБ».

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач (користувач) може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів (користувачів) [за контактною інформацією](#) на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/>) або до [судових органів](#) у порядку, визначеному законодавством України.

б) АТ «ПУМБ» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. На виконання вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», АТ «ПУМБ» повідомляє клієнтів про розміщення на [офіційній сторінці Фонду](#) інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладом. Дізнайтесь більше про Фонд на сайті АТ «ПУМБ» у розділі [Фонд гарантування вкладів](#).

5) АТ «ПУМБ» приймає до виконання платіжну інструкцію за умови оформлення її належним чином та відсутності підстав для відмови в її прийнятті; інформація про форму та порядок надання і відкриття згоди платника на виконання платіжної операції, настання моменту безвідкличності платіжної інструкції, зазначається у [Публічній пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#);

б) інше:

а) інформація щодо робочого часу відділень та банкоматів [за посиланням](#); виконання платіжних операцій здійснюється в визначений АТ «ПУМБ» операційний час протягом того операційного дня, в якому надана. Платіжна інструкція, що надійшла після закінчення операційного часу, виконується не пізніше наступного операційного дня. Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в АТ «ПУМБ», залежить від технологічних та операційних можливостей Банку і може здійснюватись:

- починаючи від декількох секунд з моменту ініціювання платіжної операції і до закінчення визначеного АТ «ПУМБ» операційного часу протягом робочого дня або наступного операційного дня, якщо операцію ініційовано після закінчення операційного часу, при виконанні операції АТ «ПУМБ»;

- протягом 3 робочих днів при виконанні міжбанківської операції.

При необхідності уточнення реквізитів отримувача, строк проведення операції може тривати до 4 робочих днів.

Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в іншого надавача платіжних послуг, визначається надавачем платіжних послуг отримувача відповідно до законодавства України.

б) про ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів можна дізнатися за [посиланням](#).

в) інформація про застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, а також про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення за [посиланням](#) та у [Публічній пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#).

г) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення можуть обиратися виходячи з визначених умовами [Публічної пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) і можуть залежати від обраних каналів зв'язку, наприклад: для отримання SMS-повідомлення мобільний телефон повинен відповідати стандарту GSM; мобільний додаток ПУМБ Online може використовуватися на мобільних пристроях під керуванням ОС Android (версії 5.0 та вище) або iOS (версії 10.0 та вище);

г) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги залежить безпосередньо від способу обслуговування та виду послуги;

є) інформацію про заходи безпеки, в тому числі інформацію про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації; процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, розміщено за [посиланням](#);

ж) для запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій АТ «ПУМБ» здійснює моніторинг платіжних операцій користувачів відповідно до внутрішнього порядку управління операційними ризиками та ризиками інформаційної безпеки з метою забезпечення вжиття заходів для запобігання або припинення таких операцій. Відповідальність надавачів платіжних послуг під час виконання платіжних операцій передбачена [статтю 86 ЗУ Про платіжні послуги](#);

з) процедуру 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 визначено у [Публічній пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#), зокрема і розподіл відповідальності у випадку здійснення несанкціонованої транзакції врегульований пунктом 3.17 Розділу II.

Дана інформація наводиться на сайті АТ «ПУМБ» з метою надання за вимогою клієнта:

1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню розміщено в розділі [Фінансова звітність](#);

2) в розділі [Корпоративне управління](#) розміщено перелік членів [Правління](#), членів [Ради](#), структура органів корпоративного управління; в розділі [Відділення та банкомати](#) – перелік відділень;

3) інформація про структуру власності та її ключових учасників розміщена у розділі [Структура власності банку](#);

4) інша інформація, право на отримання якої визначено законодавством – у вільному доступі на [сайті АТ «ПУМБ»](#), інших порталах відкритих даних.

Відповідно до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, АТ «ПУМБ»:

- 1) розміщує на сайті за [посиланням](#) рекомендації щодо уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу; про виявлення фішингових вебсайтів, щодо безпечного використання систем дистанційного обслуговування банку та повідомлення щодо несанкціонованого доступу або зміни інформації клієнта в системах дистанційного обслуговування; також на сайті АТ «ПУМБ» розміщено [«Рекомендації держателям платіжних карток щодо їх використання»](#) та [«Пам'ятка для власників карток»](#);
- 2) розміщує [гіперпосилання](#) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про банки та відокремлені підрозділи банків;
- 3) повідомляє про необхідність негайного (у найкоротший строк) інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу (картки);
- 4) повідомляє, що можна виявити та перевірити фішингові (підозрілі) вебсайти або відомості подібного змісту та рекомендує здійснювати такі перевірки за [посиланням](#);
- 5) попереджає про:

можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги:

- для послуги з надання споживчого кредиту – клієнт повертає суму кредиту, комісії, відсотки, інші платежі за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України;

- для послуги залучення банківського вкладу (депозиту) – під час нарахування банком доходів у вигляді процентів враховується, що отриманий дохід підлягає оподаткуванню і виплаті підлягають суми доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування (сплати [податків та зборів](#)) відповідно до [Податкового кодексу України](#).

можливі наслідки для клієнта в разі його несвоєчасного виконання зобов'язань (в повному обсязі та/або частково) при користуванні кредитом: неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати; право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання;

можливі наслідки для клієнта в разі його несвоєчасного звернення до банку щодо повернення грошових коштів, залучених за договором банківського вкладу (депозиту): строк розміщення вкладу (депозиту) може бути автоматично продовжений на такий самий строк, якщо це передбачено договором/ умовами вкладу (депозиту); кількість продовжень строку розміщення вкладу (депозиту) не обмежується, якщо інше не передбачено договором/ умовами вкладу (депозиту);

те, що банку забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг);

те, що банк не має права вносити зміни до укладених з клієнтами договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або законом;

можливість клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

те, що у клієнта є право на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом.