

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 фінансові компанії»](#), [«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 з Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» і Законом України «Про платіжні послуги», фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової (платіжної) послуги надає йому інформацію про наступне:

1) надавач платіжних послуг: 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. Адреса відділень, за якою здійснюється надання фінансових/платіжних послуг за [посиланням](#);

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; Гаряча лінія (Call-центр) (044) 364 77 80, (050) 230 04 28, електронна пошта info@dpss.gov.ua.

2) перелік фінансових послуг, в тому числі істотні характеристики банківських послуг [для послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту)] та умови і порядок надання (для інших банківських послуг) розміщено на окремих сторінках сайту АТ «ПУМБ», зокрема на сторінках щодо [кредитів](#), [депозитів \(вкладів\)](#), [карткових рахунків](#), [пакету послуг «МаніБокс»](#), [інших послуг](#). Банком можуть надаватися платіжні послуги визначені ЗУ «Про платіжні послуги», зокрема у статті 5, крім випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, та крім відкриття та обслуговування електронних гаманців. Порядок та умови здійснення передбачених [Публічною пропозицією АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) платіжних операцій, строки виконання таких платіжних операцій визначаються у [Публічній пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) та/ або у індивідуальній частині договору. Для ініціювання платіжних операцій можуть використовуватися види платіжних інструментів, передбачені статтею 34 ЗУ «Про платіжні послуги».

[Тарифи](#) АТ «ПУМБ» містять інформацію про послуги (зокрема фінансові та платіжні), про їх вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори).

Проценти на поточний або депозитний (вкладний) банківський рахунок оподатковуються податком на доходи фізичних осіб та є об'єктом оподаткування військовим збором, якщо це передбачено [Податковим кодексом України](#).

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](#).

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.

Документи для споживачів (користувачів), зокрема умови публічної пропозиції та інших типових договорів про надання банківських послуг, розміщуються на сайті АТ «ПУМБ» у розділі «Звернення та безпека»/ «Документи», гіперпосилання на таку вебсторінку АТ «ПУМБ» <https://about.pumb.ua/support/documents?category=Individual&id=10001>.

З) 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) мінімального строку дії договору визначається відповідно до умов, за якими надаються послуги, зокрема за договором банківського вкладу (депозиту), відповідно до умов вкладу (депозиту), може бути передбачено мінімальний строк у 1, 3, 6, 12 місяців тощо;

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 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».

Про зміни до [Тарифів](#) АТ «ПУМБ» або правил користування, умов випуску та обслуговування карток, Банк повідомляє не пізніше 30 календарних днів до дати такої зміни із інформуванням у мобільному додатку «ПУМБ Online» або будь-якими іншими каналами комунікації, визначеними у п. 4.2.11, п. 8.10. розділу I Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб, і клієнт має право звернутися до АТ «ПУМБ» у визначений договором спосіб до дати набуття чинності змін з письмовою заявою про розірвання договору без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання (за умови погашення заборгованості за її наявності) та надати заяву про закриття всіх відкритих рахунків, повернути картки/додаткові картки, емітовані до рахунків. Зміни є погодженими клієнтом у разі неповідомлення АТ «ПУМБ» про розірвання договору до дати набуття чинності змін;

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

е) визначає строк дії договору в кожному окремому випадку, наприклад, строк дії договору, за яким відкривається поточний рахунок визначено протягом невизначеного строку до розірвання за ініціативою АТ «ПУМБ» або за ініціативою споживача (користувача) в порядку, встановленому умовами договору та законодавством.

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 відкликання 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 застосунок ПУМБ 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;

д) 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](#);

е) у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого [статтями 185, 190-192, 200, 361, 361-2, 362-363](#) Кримінального кодексу України, відповідно до внутрішніх документів Банку вживаються заходи безпеки та застосовується ризик-орієнтовний підхід до обслуговування клієнтів;

є) 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 [статтею 86 ЗУ Про платіжні послуги](#);

ж) 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.

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

- 1) розміщує на сайті за [посиланням](#) рекомендації щодо безпечного використання системи дистанційного обслуговування банку та 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 клієнтської інформації в системі 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) розміщує на сайті АТ «ПУМБ» у розділі «Довідкова інформація» за посиланням «[Загальні принципи конфіденційності та захисту персональних даних](#)» інформацію про порядок та процедуру захисту персональних даних клієнтів (витяги з них);
- 4) повідомляє про необхідність негайного (у найкоротший строк) інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу (картки);

5) повідомляє, що можна виявити та перевірити фішингові (підозрілі) вебсайти або відомості подібного змісту та рекомендує здійснювати такі перевірки за [посиланням](#);

6) інформує, що споживач має право після припинення дії договору про надання банківської послуги, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до банку із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта за договором у повному обсязі, яку банк надає у формі паперового або електронного документа (за вибором клієнта) протягом п'яти робочих днів із дня отримання банком такого запиту;

7) 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](#);

- для послуги відкриття та ведення поточного рахунку клієнту - рахунок відкритий для власних потреб забороняється використовувати для проведення операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької та незалежної професійної діяльності.

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;

те, що приєднання клієнта до [Публічної пропозиції АТ «ПУМБ» на укладення Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб](#) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг.