



ЗАТВЕРДЖЕНО
Правлінням АТ «ПУМБ»
Протокол від 22 квітня 2024 року № 1002
Голова Правління

_____Сергій ЧЕРНЕНКО

(діє з 22 квітня 2024 року)

Повне найменування банку:
АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ
МІЖНАРОДНИЙ БАНК»

Код ЄДРПОУ: 14282829

Код банку: 334851

Місцезнаходження: 04070, м. Київ. вул. Андріївська, 4

Контактна інформація: +380442907290

Власний веб-сайт: <https://www.pumb.ua>

Ліцензії та дозволи банку:
https://about.pumb.ua/management/regulatory_licences

Тарифи:

<https://apim.pumb.ua/api/assets/pumb/f2033042-7ac0-47d3-926a-a1b5eb71cc63>

Порядок і процедура захисту персональних даних
(витяг): https://about.pumb.ua/info/personal_data

Попередження: приєднання клієнта до публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг; клієнт може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

Види банківських (платіжних) послуг, що надаються клієнту:

переказ коштів без відкриття рахунку;
виплата переказу у готівковій формі;
виплата готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу).

Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку:
<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens->

Інформація про порядок розгляду звернень клієнтів розміщена <https://about.pumb.ua/support/complaint>

**ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
НА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**

АТ «ПУМБ» відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України оголошує публічну пропозицію на укладення Договору про надання платіжних послуг (надалі - «Публічна пропозиція») з метою встановлення з фізичними та юридичними особами договірних взаємовідносин щодо надання АТ «ПУМБ» наступних платіжних послуг:

- 1) Переказ коштів без відкриття рахунку;
- 2) Виплата переказу у готівковій формі;
- 3) Виплата готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу).

Умови та порядок надання зазначених послуг визначені у Договорі про надання платіжних послуг (надалі – «Договір»).

Ця Публічна пропозиція розміщена на Інтернет-сайті Банку, у відділеннях Банку, набирає чинності з дати, визначеної на її першій сторінці, та є чинною до дати розміщення (оприлюднення) на Інтернет-сайті Банку заяви про її відкликання в цілому чи в частині.

АТ «ПУМБ», діючи на підставі ст. ст. 641 та 644 Цивільного кодексу України, звертається з цією Публічною пропозицією надання послуг фізичним та юридичним особам у передбаченому порядку та на обумовлених умовах, із застосуванням встановлених АТ «ПУМБ» Тарифів, які є невід'ємною частиною Договору. Публічна пропозиція не є публічним договором у розумінні ст. 633 Цивільного кодексу України.

Акцептування цієї Публічної пропозиції (приєднання до Договору) здійснюється фізичними та юридичними особами у місцях надання АТ «ПУМБ» платіжних послуг, перелік яких оприлюднений на Інтернет-сторінці Банку за посиланням: <https://about.pumb.ua/map#130>, на підставі ст. 644 Цивільного кодексу України шляхом підписання Платіжної інструкції із текстом «З умовами договору про надання платіжних послуг згоден» або шляхом переходу до користування будь-яким функціоналом Платіжного пристрою для ініціювання Платіжної інструкції.

Приєднання Клієнтів до Договору відбувається в цілому, Клієнт не може запропонувати Банку свої умови Договору.

Ця Публічна пропозиція, Платіжна інструкція з умовами про згоду до Договору, а також усі додатки до нього разом складають єдиний документ – Договір про надання платіжних послугу.

1. Визначення термінів

Акцепт Публічної пропозиції – вчинення Клієнтом дій у порядку, визначеному Публічною пропозицією, що свідчать про повне і безумовне прийняття Клієнтом Публічної пропозиції і приєднання до Договору.

Банк – юридична особа, надавач платіжних послуг, АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (скорочене найменування АТ «ПУМБ»), який надає Клієнтам Послугу на підставі цього Договору.

Дата валютування – зазначена платником у Платіжній інструкції на переказ готівки дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму Платіжної операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача.

Електронний підпис (ЕП) - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються та використовуються ним як підпис.

Інтернет-сайт Банку – офіційний сайт Банку в мережі Інтернет www.pumb.ua

Неакцептована платіжна операція - Платіжна операція, виконана Банком на підставі наданої платником Платіжної інструкції без отримання згоди або після відкликання такої згоди.

Клієнт (користувач платіжної послуги) – фізична/юридична особа (платник або отримувач), що уклала з Банком даний Договір шляхом Акцепту Публічної пропозиції.

Комісія – сума в національній валюті України, що підлягає сплаті Клієнтом на користь Банку за надання Послуги відповідно до діючих Тарифів Банку на момент надання Послуги.

Контакт-центр Банку – центр обробки звернень Клієнтів по голосових каналах зв'язку, електронній пошті тощо.

Отримувач - особа, яка отримує суму Платіжної операції в готівковій формі в операційній касі Банку, або на рахунок якої зараховується сума Платіжної операції.

ОТР-пароль - цифровий пароль одноразової дії, який є дійсним тільки для одного сеансу автентифікації, отриманий Клієнтом способом, визначеним Договором, що використовується Банком для додаткової перевірки контактної інформації користувача платіжної послуги, який має намір Акцептувати Публічну пропозицію.

Платіжна інструкція - розпорядження Клієнта Банку щодо виконання Платіжної операції (платіжна інструкція на переказ готівки або платіжна інструкція на видачу готівки як касові документи в паперовій/електронній формі; документ, установлений відповідною платіжною системою для фізичних і юридичних осіб для відправлення переказу та виплати його отримувачу готівкою/отримання переказу в національній валюті; документ, установлений відповідною платіжною системою для фізичних осіб на відправлення/отримання переказу в іноземних валютах, який приймається в готівковій формі; електронний документ, який оформляється для здійснення Платіжної операції із застосуванням Платіжних пристроїв).

Платіжний пристрій - технічний пристрій, що дає змогу Клієнту ініціювати Платіжну операцію готівкою, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою.

Платник – особа, яка надає Банку Платіжну інструкції одночасно з внесенням готівкових коштів для їх переказу.

Платіжна операція - внесення або виплата готівкових коштів в національній/іноземних валютах Клієнтом/Клієнту незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього.

Помилкова платіжна операція - Платіжна операція, внаслідок якої з вини Банку здійснюється зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі.

Послуга переказу коштів без відкриття рахунку (далі - Послуга) - платіжна послуга, що надається Клієнту - платнику з метою переказу коштів у готівковій формі отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені отримувача, під час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача.

Послуга виплати переказу у готівковій формі (далі – Послуга) - платіжна послуга, що надається Клієнту – отримувачу з метою виплати коштів у готівковій формі в операційній касі Банку, під час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок отримувача.

Послуга виплати готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу) (далі – Послуга) - платіжна послуга, що надається Клієнту – отримувачу з метою виплати коштів у готівковій формі в операційній касі Банку з рахунку умовного зберігання (ескроу), відкритого в Банку, у разі настання підстав для виплати, передбачених договором рахунку умовного зберігання (ескроу).

Споживач - фізична особа, яка отримує або має намір отримати Послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Тарифи Банку – документ, затверджений відповідним колегіальним органом Банку у встановленому Банком порядку, в якому встановлені розміри грошової винагороди Банку за надання Послуг при обслуговуванні Клієнтів. Тарифи в частині Послуг, які надаються за цим Договором і відповідних винагород Банку, розміщені на Інтернет-сайті Банку за адресою : <https://apim.pumb.ua/api/assets/pumb/f2033042-7ac0-47d3-926a-a1b5eb71cc63/tarifi-na-obslugovuvannya-fo-chinna-redakciya-.pdf> та є невід'ємною частиною Договору.

2. Загальні положення

2.1. Предмет Договору

2.1.1. Договір визначає умови та порядок надання Банком Клієнту Послуг:

- 1) переказу коштів без відкриття рахунку;
- 2) Виплати переказу в готівковій формі;
- 3) Виплати готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу).

2.1.2. Згідно з умовами цього Договору Банк, у разі Акцепту Публічної пропозиції Клієнтом, зобов'язується надавати Клієнту визначені Договором Послуги, а Клієнт зобов'язується сплатити її в розмірах і порядку, передбачених Договором і Тарифами Банку.

2.1.3. Банк надає Клієнту можливість скористатися Послугами в місцях надання Банком платіжних послуг.

2.2. Порядок та умови укладення Договору

2.2.1. Акцептом Публічної пропозиції Клієнт беззастережно підтверджує, що на момент укладення Договору Клієнт ознайомився з повним текстом Договору (в тому числі з Тарифами Банку), повністю зрозумів його зміст та погоджується з усіма умовами Договору.

2.2.2. Договір вважається укладеним з моменту Акцепту Публічної пропозиції за умови подання Банку документів для проведення Платіжної операції (у разі необхідності), визначених нормативно-правовими актами Національного банку України, іншими актами законодавства України та внутрішніми документами Банку.

2.2.3. У випадку, якщо у Банку наявні зауваження до документів, наданих Клієнтом, які обов'язково мають бути усунені Клієнтом для надання Послуги за Договором, акцептування цієї Публічної пропозиції Клієнтом не є фактом настання для Банку правових наслідків, пов'язаних з виконанням зобов'язань за Договором.

2.2.4. В разі недотримання Клієнтом умов, викладених у Публічній пропозиції, та/або у разі встановлених законодавством або внутрішніми документами Банку обмежень щодо здійснення відповідних платіжних операцій, Публічна пропозиція не вважається прийнятою Клієнтом, а Договір укладеним, і як наслідок, відповідна Послуга Банком за цим Договором не надається.

2.2.5. Укладенням цього Договору Клієнт підтверджує згоду з умовами надання послуг за цим Договором, в т.ч. з розміром Комісії, що стягується на користь Банку.

2.2.6. Банк здійснює інформування Клієнта, в т.ч. про умови Договору (Додаток 1 до Договору) шляхом ознайомлення з проектом публічної частини Договору в паперовому вигляді, розміщеної з додатками у відділеннях Банку у доступному для клієнта місці, або шляхом надання доступу до Інтернет-сайту Банку, на якому розміщена Публічна пропозиція.

3. Умови надання Послуг

3.1. Банк надає Клієнту Послуги відповідно до умов даного Договору, вимог чинного законодавства України, включаючи законодавство у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення при одночасному виконанні наступних умов:

- наявності в Банку технічної можливості для надання Послуги;
- сплати Клієнтом Комісії;
- відсутності встановлених законодавством заборон на проведення Платіжних операцій в межах надання Послуг, передбачених цим Договором;
- відсутності обмежень для проведення Платіжних операцій, що самостійно встановлюються Банком з урахуванням ризик-орієнтованого підходу;
- максимальна сума однієї Платіжної операції не перевищує ліміт, самостійно встановлений Банком та/або правилами платіжної системи, через яку проводиться Платіжна операція;
- здійснення належної перевірки Платника/Отримувача та отримання інформації, яка супроводжує Платіжну операцію, у випадках, встановлених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.2. За надання Послуги Клієнт сплачує на користь Банку Комісію відповідно до діючих Тарифів Банку. Комісія підлягає сплаті до проведення Банком Платіжної операції.

3.3. Під час надання Послуг Платіжні інструкції оформлюються по формі, встановленій Національним банком України або відповідною платіжною системою (для Платіжних операцій на відправлення/отримання переказу в готівковій формі без відкриття рахунку через відповідну платіжну систему).

3.4. Згода на виконання Платіжної операції надається Клієнтом-платником шляхом підписання Платіжної інструкції власноручним підписом або ЕП та внесенням готівки. Згода на проведення Платіжної операції, яка ініційована через Платіжний термінал, надається шляхом переходу до будь-якого розділу Платіжного пристрою, функціонал якого дозволяє направити Платіжну інструкцію Банку до виконання.

3.5. Відкликання згоди на виконання Платіжної операції та/або відкликання Платіжної інструкції може бути здійснено Клієнтом-платником:

3.5.1. у будь-який час, але не пізніше настання дати валютування, якщо дата валютування була зазначена у Платіжній інструкції. Розпорядження про відкликання згоди на виконання Платіжної операції та/або відкликання Платіжної інструкції у такому випадку надається до кінця операційного часу, що передуює даті валютування;

3.5.2. у будь-який час, але не пізніше виконання Платіжної операції (переказу Банком суми Платіжної операції отримувачу) за погодженням з Банком.

3.6. Розпорядження про відкликання згоди на виконання Платіжної операції та/або відкликання Платіжної інструкції надається через відділення Банку в довільній письмовій формі із зазначенням Клієнтом-платником всіх реквізитів Платіжної інструкції.

3.7. У разі відкликання згоди на виконання Платіжної операції або відкликання Платіжної інструкції Банк повертає кошти за Платіжною операцією фізичним особам та самозайнятим

особам як виплату переказу готівкою або на зазначені ними рахунки на підставі отриманого від них розпорядження, а юридичним особам - шляхом зарахування на їх рахунки. Повернення відкликаних коштів здійснюється за умови повернення Клієнтом оригіналу квитанції та відповідності реквізитів платника/представника платника, зазначених в Платіжній інструкції та у пред'явленому Клієнтом ідентифікаційному документі.

3.8. Банк виконує Платіжну інструкцію протягом того операційного дня, в якому до Банку надана Платіжна інструкція. Платіжну інструкцію, що надійшла до Банку після закінчення операційного часу Банку (крім платіжних інструкцій на переказ готівки та платіжних інструкцій на виплату готівки, що використовуються в операційній касі Банку), Банк виконує не пізніше наступного операційного дня. Строки виконання Платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем.

3.9. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в Банку, залежить від технологічних та операційних можливостей Банку і може становити від декількох секунд до закінчення операційного дня. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в іншого надавача платіжних послуг, визначається надавачем платіжних послуг отримувача відповідно до законодавства України.

3.10. В операційних касах Банку Послуги надаються протягом операційного часу згідно з графіком роботи відділень Банку, розміщеним на Інтернет-сайті Банку.

3.11. Платіжна операція вважається завершеною в момент зарахування суми Платіжної операції на рахунок отримувача або видачі суми Платіжної операції отримувачу в готівковій формі.

3.12. Після ініціювання Платіжної інструкції в операційній касі Банку Банк надає Клієнту інформацію, передбачену ст. 31 Закону України «Про платіжні послуги», в усній формі, а після виконання Платіжної операції - шляхом надання квитанції, іншого документу, що підтверджує виконання Платіжної операції, що формуються Банком у вигляді паперового документу або електронного документу. Отримання Клієнтом такої інформації вважається фактом виконання Банком обов'язку з інформування Клієнта про ініціювання/ виконання Платіжної операції.

3.14. Після ініціювання Платіжної інструкції з використанням Платіжних пристроїв Банк надає Клієнту інформацію, передбачену ст. 31 Закону України «Про платіжні послуги» шляхом виведення на екран Платіжного пристрою, а після виконання Платіжної операції - шляхом надання квитанції, іншого документу, що підтверджує виконання Платіжної операції, що формуються Банком у вигляді паперового документу або електронного документу. Отримання Клієнтом такої інформації вважається фактом виконання Банком обов'язку з інформування Клієнта про ініціювання/ виконання Платіжної операції.

3.15. Виконання Платіжної інструкції в операційній касі Банку здійснюється за умови повідомлення Клієнтом ОTR-пароллю, надісланого Банком у вигляді SMS-повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта, та пред'явлення документу, що посвідчує особу. У разі згоди на отримання Послуг Клієнт передає Банку отриманий ОTR-пароль шляхом його усного повідомлення касиру Банку. Надаючи Банку номер мобільного телефону, Клієнт підтверджує, що погодив запропоновані Банком умови надання Послуг.

4. Права та обов'язки Сторін

4.1. Клієнт має право:

4.1.1. Відмовитися від користування Послугою в будь-який момент до моменту Акцепту Публічної пропозиції та виконання Платіжної операції.

4.1.2. Зазначити дату валютування у Платіжній інструкції на переказ готівки, який здійснюється через операційну касу Банку.

4.1.3. Звертатись до Банку за інформацією щодо умов надання Послуг за цим Договором.

4.1.4. В будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Договору та інших документів, що містять інформацію про Комісії, курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної Клієнтом Послуги.

4.1.5. Відкликати згоду на проведення Платіжної операції та/або Платіжну інструкцію у порядку, передбачену цим Договором.

4.1.6. На відшкодування суми виконаної Неакцептованої платіжної операції.

4.1.7. На відшкодування у встановленому законодавством порядку шкоди, заподіяної Банком внаслідок невиконання або неналежного виконання Банком цього Договору.

4.1.8. На захист таємної інформації щодо себе, що стала відома Банку в ході надання Послуг за цим Договором.

4.2. Клієнт зобов'язується:

4.2.1. Ознайомитися з діючою редакцією Публічної пропозиції та Договору, розміщених на Інтернет-сайті Банку, що включає інформацію щодо умов надання Послуг.

4.2.2. Сплатити Банку Комісію за користування Послугою відповідно до Тарифів Банку.

4.2.3. Не здійснювати операції, що пов'язані з легалізацією доходів, одержаних злочинним шляхом, що містять відповідно до нормативних актів Національного банку України ознаки сумнівних операцій або операції, що несуть репутаційні ризики для Банку.

4.2.4. Надавати Банку будь-яку інформацію/офіційні документи, в т.ч. документи, що посвідчують особу, необхідні для здійснення Банком заходів належної перевірки, виконання внутрішніх документів Банку та перевірки підстав для проведення Платіжної операції.

4.2.5. Надавати банку контактну інформацію для здійснення зв'язку з Клієнтом.

4.2.6. Повернути Банку кошти, отримані внаслідок здійснення Банком Помилкової платіжної операції, протягом 3-х днів з моменту отримання повідомлення Банку про необхідність повернення коштів.

4.3. Банк має право:

4.3.1. Вносити зміни до Договору (в тому числі до всіх Додатків до Договору, Тарифів) шляхом розміщення нової редакції Публічної пропозиції на Інтернет-сайті Банку та у відділеннях Банку.

4.3.2. Вимагати від Клієнта дотримання умов Договору та сплати Комісії за користування Послугою відповідно до Тарифів Банку.

4.3.3. Відмовити Клієнту в наданні Послуги в односторонньому порядку у випадку невиконання умов, зазначених у п.3.1., п. 3.15. цього Договору, а також у випадку виявлення операцій Клієнта, що несуть репутаційні ризики для Банку, а також, якщо в Банку виникли підозри в тому, що операція здійснюється з порушенням вимог законодавства України або носить шахрайський характер.

4.3.4. Зберігати й обробляти персональні дані Клієнта, що стали відомими Банку під час надання Послуги.

4.3.5. Передавати третім особам (правоохоронним органам та/або іншим компетентним органам державної влади України, установам та організаціям на їх офіційний запит) інформацію по операціям Клієнта у випадках, передбачених чинним законодавством України. Підтверджувати інформацію на електронні запити правоохоронних органів з метою вжиття заходів із запобігання або припинення помилкових, неналежних платіжних операцій та реагування на інциденти безпеки, здійснення моніторингу та ведення бази даних операційних інцидентів, кіберінцидентів та інцидентів безпеки, пов'язаних з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій). Інформація на запити надається в обсягах, в порядку та способом, передбаченими угодою, укладеною між Банком та Українською міжбанківською асоціацією членів платіжних систем «СМА», яка є власником

EMA Anti Fraud Hub. Клієнт надає згоду на передачу інформації про нього згідно з цим пунктом Договору у тому форматі та тими захищеними каналами зв'язку, що використовуються для її передачі згідно умов зазначеної угоди.

4.3.6. Отримати від Клієнта інформацію/офіційні документи, необхідні для здійснення належної перевірки Клієнта, виконання внутрішніх документів Банку та перевірки підстав для виконання Платіжної операції (у разі необхідності).

4.3.7. Залучати третіх осіб на підставі договору до виконання окремих функцій для надання Послуг.

4.3.8. Самостійно встановлювати умови надання Послуг, обмеження та ліміти на виконання платіжних операцій.

4.3.9. Повідомляти інших надавачів платіжних послуг про суб'єктів помилкових, неналежних платіжних операцій, вжиття заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій. Клієнт надає згоду на надання Банком іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу для запобігання або припинення зазначених платіжних операцій.

4.4. Банк зобов'язується:

4.4.1. Надавати Клієнту Послуги в обсязі та у строки, визначені цим Договором.

4.4.2. Приймати на виконання Платіжну інструкцію після надання згоди на проведення Платіжної операції.

4.4.3. Фіксувати в операційно-обліковій системі Банку час отримання згоди Клієнта - платника на виконання Платіжної операції, а також розпорядження Клієнта - платника про відкликання згоди на виконання Платіжної операції/ відкликання Платіжної інструкції.

4.4.4. Зберігати банківську таємницю по Платіжним операціям та діяльності Клієнта, яка стала відома Банку під час надання Послуг Клієнту.

4.4.5. Розглядати претензії Клієнтів щодо наданих Послуг впродовж 30 робочих днів.

4.4.6. Забезпечувати цілодобову сервісну підтримку Клієнтів під час надання Послуги за допомогою Контакт-центру Банку.

4.4.7. Надавати Клієнту інформацію про ініціювання/проведення Платіжної операції у порядку, передбаченому цим Договором.

4.4.8. Протягом п'яти робочих днів після зарахування на рахунок Банку коштів, повернутих надавачем платіжних послуг отримувача за Платіжною операцією, сума якої не виплачена в готівковій формі через неявку отримувача, повідомити Клієнта -платника про повернення таких коштів шляхом телефонного дзвінка на контактний номер телефону, повідомлений Клієнтом. У випадку неявки протягом 30 днів Платника кошти перераховуються на окремий аналітичний балансовий рахунок, визначений самостійно Банком відповідно до облікової політики, для подальшого обліку та повернення коштів Клієнту під час його звернення до Банку.

4.4.9. За Платіжними операціями з видачі готівки або приймання її для зарахування на відповідний рахунок із застосуванням Платіжних пристроїв видати Клієнту відповідний касовий документ (квитанція/чек платіжного пристрою, сліп) у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи.

4.4.10. За Платіжними операціями з приймання готівки видати квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи.

4.4.11. Відмовити Клієнту в наданні Послуги в односторонньому порядку у випадку наявності встановлених законодавством та Політикою Банку заборон на проведення Платіжних операцій в межах надання Послуг, передбачених цим Договором.

5. Відповідальність Сторін

5.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором відповідно до законодавства України.

5.2. За порушення строків виконання Платіжних операцій Банк несе відповідальність, передбачену Законом України «Про платіжні послуги».

5.3. У випадку порушення Клієнтом вказаного в п.4.2.6. цього Договору строку повернення Банку суми Помилкової платіжної операції, Клієнт повинен сплатити Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, діючої на дату завершення Помилкової платіжної операції, від суми Платіжної операції за кожен календарний день, починаючи з дати завершення Помилкової платіжної операції до дати повернення коштів включно, але не більше 10 % від суми Платіжної операції.

5.4. За незаконне розголошення інформації, яка складає банківську таємницю, Банк несе відповідальність згідно з чинним законодавством України.

5.5. Банк не несе відповідальності за:

5.5.1 порушення строків виконання Платіжних операцій, якщо такі випадки пов'язані з несправністю/некоректним функціонуванням платіжних систем, що забезпечують проведення міжбанківських переказів через кореспондентські рахунки;

5.5.2. неповідомлення Клієнта щодо обставин, про настання яких Банк зобов'язаний обов'язково повідомити Клієнта, за умови, якщо канал зв'язку, погоджений з Клієнтом, не доступний або не працює;

5.5.3. негативні для Клієнта наслідки проведених Платіжних операцій, які виникли не з вини Банку;

5.5.4. розголошення Банком інформації, в т.ч. яка належить до банківської таємниці, яке відбулось внаслідок її пересилання через незахищені канали зв'язку за вимогою чи на прохання Клієнта;

5.5.5. відмову в виконанні Платіжних операцій у випадку прийняття центральним органом виконавчої влади із спеціальним статусом з питань фінансового моніторингу, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) у випадках, передбачених Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдженню зброї масового знищення" та встановлення інших обмежень, встановлених з метою виконання Банком функцій суб'єкта первинного фінансового моніторингу;

5.5.6. стан каналів зв'язку, псування та втрату інформації через неякісні канали зв'язку;

5.5.7. отримання інформації третіми особам у випадку розголошення інформації оператором мобільного зв'язку, або у разі втрати Клієнтом номеру мобільного телефону, про що Клієнт не повідомив Банк з метою зміни номеру мобільного телефону на дійсний.

5.5.8. збитки, завдані Клієнту виходом із ладу Платіжних пристроїв, у випадку, якщо така поламка була очевидна (повідомлення на екрані пристрою тощо).

5.5.9. У разі невиконання або неналежного виконання своїх зобов'язань однією із Сторін інша Сторона має право вимагати від винної Сторони виконання прийнятих на себе зобов'язань, а також відшкодування завданих їй збитків.

6. Інші умови

6.1. Спірні питання, які виникають у зв'язку з цим Договором, Сторони вирішують у порядку, встановленому чинним законодавством України.

6.2. У всьому іншому, що прямо не передбачено даним Договором, Сторони керуються чинним законодавством України, в тому числі – нормативними актами Національного банку України.

6.3. Акцептом Публічної пропозиції, Клієнт:

- надає Банку згоду на обробку його персональних даних, що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних Клієнта з метою надання банківських послуг, передбачених Договором, здійснення Банком обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також з метою надання/пропонування Клієнту банківських та інших фінансових послуг, не передбачених Договором. Обсяг персональних даних Клієнта, які оброблятимуться Банком, визначається Банком відповідно до вимог законодавства України. Дана згода є безумовною, безвідкличною і з необмеженим терміном дії. Клієнт підтверджує, що Банк повідомив Клієнта про його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору персональних даних, про володільця персональних даних, про склад та зміст зібраних персональних даних, та осіб, яким передаються персональні дані Клієнта шляхом надання доступу до такої інформації на Сайті Банку.

- підтверджує, що до Акцепту Публічної пропозиції в письмовій формі повідомлений Банком про інформацію, передбачену ч. 5 ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», та відповідно до ч. 1 ст. 6 цього Закону отримав необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансові платіжні послуги та про Банк в обсязі, встановленому ч. 1 ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги», достатню для прийняття Клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання (Додаток 1 до Договору), шляхом ознайомлення з публічною частиною Договору в паперовому вигляді, розміщеної з додатками у відділеннях Банку у доступному для Клієнта місці, або шляхом надання доступу до Інтернет-сайт Банку, на якому розміщена Публічна пропозиція;

6.4. Сторони визнають, що для здійснення Платіжної операції, інформаційного обміну, Платіжні інструкції, інші документи, передбачені цим Договором, можуть оформлюватись в електронній та паперовій формі.

6.5. Створення електронних документів здійснюється з використанням фізичною особою (Клієнтом/представником Клієнта) кваліфікованого ЕП, або простого ЕП (для Клієнтів-фізичних осіб) відповідно до вимог Законів України “Про електронні документи та електронний документообіг”, “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги” та нормативно-правових актів Національного банку з питань застосування електронного підпису.

6.6. Перевірка цілісності, достовірності та авторства електронних документів, на які накладено:

- кваліфікований ЕП, здійснюється з використанням сервісів надавачів платіжних послуг в залежності від того, яким надавачем електронних довірчих послуг сформований сертифікат кваліфікованого ЕП, який використовується при підписанні документів;

- простий ЕП, здійснюється внутрішньою системою Банку в автоматичному режимі відповідно до регламенту роботи цієї системи.

6.7. Клієнт погоджується із встановленими у Банку процедурами перевірки цілісності електронних документів та кваліфікованих/простих ЕП.

6.8. Сторони взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними Сторонами з використанням кваліфікованих/простих ЕП без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях з накладенням на них власноручних підписів.

6.9. Банк на вимогу Клієнта надає засвідчену паперову копію електронного документа із дотриманням правил діловодства та засвідчення її вірності власноручним підписом особи, яка накладала на електронний документ кваліфікований ЕП, або підписом іншої уповноваженої особи (із підтвердженням її повноважень) та за умови оплати Клієнтом відповідної Комісії згідно з Тарифами Банку, якщо надання засвідченої копії необхідного електронного документа передбачає таку винагороду згідно з Тарифами Банку.

6.10. У разі заподіяння збитків підписувачам і третім особам при використанні кваліфікованих/простих ЕП ризик їх відшкодування несе Сторона, представник якої завдав шкоди в результаті неправомірного використання кваліфікованого/простого ЕП.

6.11. Електронні документи не можуть бути заперечені Сторонами лише на тій підставі, що вони укладені із використанням ЕП та/або мають електронну форму.

6.12. Сторони визнають, що електронні документи, передбачені цим Договором та підписані ЕП Сторін, прирівнюються до документів вчинених у письмовій формі, скріплених власноручними підписами Сторін/уповноважених осіб Сторін.

6.13. Акцептом Публічної пропозиції, Клієнт погоджується та надає дозвіл на те, що Банк має право направляти Клієнту SMS-повідомлення/ комерційні пропозиції Банку та рекламні матеріали на номери телефонів, повідомлені Клієнтом.

7. Форс-мажорні обставини

7.1. Під форс-мажорними обставинами розуміють обставини непереборної сили, які виникли після укладення цього Договору, в результаті непередбачених Сторонами подій надзвичайного характеру, включаючи пожежі, землетруси, повені, інші стихійні лиха, війну або військові дії, а також нормативно-правові акти уряду чи органів влади, які роблять неможливим виконання умов даного Договору.

7.2. У випадку виникнення форс-мажорних обставин Сторони повинні повідомити про такі обставини одна одну у письмовій формі протягом трьох банківських днів з дня їх настання.

8. Строк дії Договору

8.1. Договір діє з моменту Акцепту Публічної пропозиції протягом необмеженого строку, але у будь-якому випадку до моменту повного виконання Сторонами зобов'язань за ним.

9. Місцезнаходження та реквізити Банку

БАНК:

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»

Місцезнаходження: Україна, 04070, м. Київ, вул. Андріївська 4.

Кореспондентський рахунок: UA613000010000032005104101026 в НБУ

Код ЄДРПОУ: 14282829

**ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ,
яка надається до акцептування Клієнтом Публічної пропозиції
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК»
на укладення договору про надання платіжних послуг**

На виконання вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» та ст. ст. 6, 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», АТ «ПУМБ» шляхом розміщення даного повідомлення в публічній частині Договору, що розміщена на Інтернет-сайті АТ «ПУМБ» (www.pumb.ua) та у відділеннях Банку, інформує фізичних та юридичних осіб (Клієнтів), які мають намір отримати платіжні послуги, передбачені Публічною пропозицією, про наступне:

Інформація про надавача платіжних послуг:

а) найменування надавача платіжних послуг, його місцезнаходження, фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг, контактна інформація, включаючи номер телефону, адрес електронної пошти або іншого способу для здійснення оперативних контактів із надавачем платіжних послуг;	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (скорочене найменування – АТ «ПУМБ») Повне та скорочене найменування англійською мовою: JOINT STOCK COMPANY "FIRST UKRAINIAN INTERNATIONAL BANK", JSC "FUIB" Єдиний ідентифікатор НБУ (код ID НБУ) 334851 Місцезнаходження: вул. Андріївська, 4, м. Київ, Україна, 04070 Надання платіжних послуг здійснюється у відділеннях Банку та в місцях розміщення Платіжних пристроїв, перелік яких наведений за посиланням: https://about.pumb.ua/map#138 Поштова скринька в мережі Internet: info@fuib.com Контактний телефон: +38 (044) 231-71-00
--	---

б) реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури (далі – Реєстр) та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати надавача платіжних послуг у Реєстрі;	Відповідно до ч. 4 ст. 10 Закону України «Про платіжні послуги» банки мають право надавати платіжні послуги (крім платіжних послуг з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима) без включення до Реєстру. Дата державної реєстрації: 23.12.1991 Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: 17.03.2005, 1 266 120 0000 005678 Дата внесення відомостей до Державного реєстру банків: 23.12.1991 Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків: 73 Право АТ «ПУМБ» на здійснення банківської діяльності підтверджується записом у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності № 8
інформація про платіжні послуги та істотні умови договору про надання платіжної (фінансової) послуги:	
Банк надає платіжні послуги: 1) Переказ коштів без відкриття рахунку; 2) Виплата переказу у готівковій формі; 3) Виплата готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу).	
а) опис основних характеристик платіжної послуги та умов її надання;	Послуга переказу коштів без відкриття рахунку - платіжна послуга, що надається Клієнту - платнику з метою переказу коштів у готівковій формі отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені отримувача, під час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача. Послуга виплати переказу у готівковій формі - платіжна послуга, що надається Клієнту – отримувачу з метою виплати коштів у готівковій формі в операційній касі Банку, під

	час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок отримувача. Послуга виплати готівкових коштів з рахунків умовного зберігання (ескроу) - платіжна послуга, що надається Клієнту – отримувачу з метою виплати коштів у готівковій формі в операційній касі Банку з рахунку умовного зберігання (ескроу), відкритого в Банку, у разі настання підстав для виплати, передбачених договором рахунку умовного зберігання (ескроу). Послуги надаються відповідно до умов Договору при одночасному виконанні наступних умов: - наявності в Банку технічної можливості для надання Послуги; - сплати Клієнтом Комісії; - відсутності встановлених законодавством заборон на проведення Платіжних операцій в межах надання Послуг, передбачених цим Договором; - відсутності обмежень для проведення Платіжних операцій, що самостійно встановлюються Банком з урахуванням ризик-орієнтованого підходу; - максимальна сума однієї Платіжної операції не перевищує ліміт, самостійно встановлений Банком та/або правилами платіжної системи, через яку проводиться Платіжна операція; - здійснення належної перевірки Платника/Отримувача та отримання інформації, яка супроводжує Платіжну операцію, у випадках, встановлених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
б) умови надання додаткових послуг;	Не надаються

в) форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції;	Згода на виконання Платіжної операції надається Клієнтом-платником шляхом підписання Платіжної інструкції власноручним підписом або ЕП та внесенням готівки. Згода на проведення Платіжної операції, яка ініційована через Платіжний термінал, надається шляхом переходу до будь-якого розділу Платіжного пристрою, функціонал якого дозволяє направити Платіжну інструкцію Банку до виконання. Розпорядження про відкликання згоди на виконання Платіжної операції надається через відділення Банку в довільній письмовій формі із зазначенням Клієнтом-платником всіх реквізитів Платіжної інструкції.
г) порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції;	Банк приймає до виконання надану Клієнтом Платіжну інструкцію, за умови що Платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті. Платіжна інструкція виконується за умови надання згоди на проведення Платіжної операції. Платіжна інструкція може бути відкликана: - у будь-який час, але не пізніше настання дати валютування, якщо дата валютування була зазначена у Платіжній інструкції. Розпорядження про відкликання згоди на виконання Платіжної операції та/або відкликання Платіжної інструкції у такому випадку надається до кінця операційного часу, що передує даті валютування; - у будь-який час, але не пізніше виконання Платіжної операції (переказу Банком суми Платіжної операції отримувачу). Платіжна операція виконується Банком виключно у разі надання Клієнтом згоди на її виконання у порядку, визначеному Договором.
г) посилення на робочий та операційний час надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій;	Банк виконує Платіжну інструкцію протягом того операційного дня, в якому до Банку надана Платіжна інструкція. Платіжну інструкцію, що надійшла до Банку нього після закінчення операційного часу, Банку виконує не пізніше

	наступного операційного дня. Строки виконання Платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в Банку, залежить від технологічних та операційних можливостей Банку і може становити від декількох секунд до закінчення операційного дня. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в іншого надавача платіжних послуг, визначається надавачем платіжних послуг отримувача відповідно до законодавства України. В операційних касах Банку Послуги надаються протягом операційного часу згідно з графіком роботи відділень Банку. Інформація про операційний час та графік роботи відділень Банку розміщена Інтернет-сайті Банку за адресою: https://about.pumb.ua/map#138-2695
д) посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів;	Інформація про ліміти та обмеження на проведення Платіжних операцій розміщена на Інтернет-сайті Банку за адресою: https://www.pumb.ua/finmon#aqq13
е) наявність у клієнта права на відмову від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав.	Відмова від Договору, та його розірвання або припинення Клієнтом після Акцепту Публічної пропозиції не допускаються, оскільки Договір повністю виконуються сторонами у момент його вчинення Клієнт має право будь-який час до настання моменту безвідкличності Платіжної інструкції відмовитись від Акцепту Публічної пропозиції У такому випадку Банк не надає Послугу, Комісія не стягується. Дострокове виконання Договору клієнтом не передбачено.
ж) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується)	Не застосовується

з) строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору:	Договір діє з моменту Акцепту Публічної пропозиції протягом необмеженого строку, але у будь-якому випадку до моменту повного виконання Сторонами зобов'язань за ним. Внесення зміни до Договору (в тому числі до всіх Додатків до Договору, Тарифів) здійснюється Банком шляхом розміщення нової редакції Публічної пропозиції на Інтернет-сайті Банку та в відділеннях Банку. Клієнт не має права ініціювати зміну умов Договору. Припинення дії Договору після Акцепту Публічної пропозиції не передбачено.
інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги:	
а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги (загальна сума витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат	Вартість Послуг Банку визначається Тарифами Банку, які розміщені на Інтернет-сайті Банку за адресою: https://apim.pumb.ua/api/assets/pumb/f2033042-7ac0-47d3-926a-a1b5eb71cc63/tarifi-na-obslugovuvannya-fo-chinna-redakciya-.pdf
б) інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;	Не застосовуються під час надання Послуг, передбачених Договором
в) інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення;	Не застосовуються під час надання Послуг, передбачених Договором
г) інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;	У випадку порушення Клієнтом строку повернення Банку суми Помилкової платіжної операції, Клієнт зобов'язаний сплатити Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, діючої на дату завершення Помилкової платіжної операції, від суми Платіжної операції за кожен календарний

	день, починаючи з дати завершення Помилкової платіжної операції до дати повернення коштів включно, але не більше 10 % від суми Платіжної операції.
інформація про спосіб комунікації:	
а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби);	Клієнт має право звернутись до Банку з використанням будь-якого засобу зв'язку. Доступні засоби зв'язку з Банком за посиланням: https://about.pumb.ua/support/complaint Технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача не встановлюються.
б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги;	Клієнт може отримати інформацію безпосередньо у відділенні Банку до/під час/після проведення операції або звернутись до Банку з використанням будь-якого засобу зв'язку, наведеного за посиланням: https://about.pumb.ua/support/complaint
інформація про заходи безпеки:	
а) інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;	Клієнт обов'язаний : 1) надати Банку інформацію для здійснення контактів у порядку, визначеному Договором; 2) зберігати та використовувати платіжну картку відповідно до вимог законодавства України та умов договору, укладеного з Банком-емітентом; 3) не допускати використання платіжної картки особами, які не мають на це права; 4) не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції; 5) негайно після того, як така інформація стала йому відома, повідомити Банк-емітента у спосіб та каналами зв'язку, передбаченими договором між Банком-емітентом та Клієнтом, про факт втрати електронного платіжного засобу та/або факт втрати індивідуальної облікової інформації;

б) 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;	Банк: - з використанням налаштувань програмного забезпечення контролює надходження в банк платіжних інструкцій та забезпечує своєчасне виконання платіжних операції за згодою платника; - забезпечує найвищий рівень безпеки платежів та розрахунків; - здійснює моніторинг операцій з використанням платіжних карток та/або їх реквізитів в режимі 24/7.; - на постійній основі виявляє шахрайські схеми та вживає заходи для протидії їх реалізації; - вживає заходів щодо оновлення версій програмного забезпечення і встановлює актуальні оновлення безпеки щодо усунення вразливостей програмного забезпечення; - на постійній основі виявляє шахрайські схеми та вживає заходи для протидії їх реалізації В процедурах безпеки Банком використовується ризик орієнтований підхід із застосуванням додаткового, ліцензійного програмного забезпечення для онлайн моніторингу операцій клієнтів. Реалізований механізм реагування на підозрілі активності по картковим рахункам, для запобігання виконання шахрайських операцій (блокування, обмеження, лімітування і т.д.). Під час операцій в інтернеті використовується протокол 3DS для підтвердження операцій. Налаштована скорингова модель для здійснення входу до системи "ПУМБ онлайн". Реалізований "Зворотній дзвінок" для підтвердження входу клієнта до системи "ПУМБ онлайн". Додатково використовується метод голосової ідентифікації клієнта при вхідному дзвінку до КЦ Банку, для підтвердження особи клієнта. Відбувається з певною періодичністю, смс/вайбер розсилка з інформацією про актуальні схеми шахрайства та методам протидії/реагування з боку клієнта. Більш детальна інформація із захисту безпеки розміщена на Сайті Банку: https://about.pumb.ua/security/security_payment
в) процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства)	У випадку будь-якої можливості несанкціонованого використання платіжного інструменту (реквізитів), проведення несанкціонованих операцій за рахунком,

або загрози безпеці виконання платіжної операції;	Клієнт зобов'язаний негайно, протягом дня, в який здійснювалися відповідні дії, здійснити блокування дії платіжного інструменту шляхом: а) звернення до Центру обслуговування Клієнтів або б) надсилання SMS з Номеру мобільного телефону Клієнта на номер 4682 зі змістом: - BLOCK або БЛОК - для блокування всіх платіжних інструментів; - BLOCK або БЛОК із зазначенням останніх чотирьох цифр номеру платіжного інструменту - для блокування певного платіжного інструменту, або в) використання системи дистанційної комунікації (за наявності технічної можливості).
г) 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 засобу зв'язку, наведеного за посиланням: https://about.pumb.ua/support/complaint Заява подається у письмовій формі в електронному або паперовому вигляді. Заява клієнта розглядається протягом 5 днів, у разі необхідності строк розгляду заяви може бути продовжений на 45 днів. Про результати розгляду заяви Банк повідомляє клієнта шляхом направлень на електронну адресу будуть відповідних повідомлення з результатами. У разі встановлення факту спричинення збитків, відшкодування таких збитків клієнту здійснюється у порядку та строки відповідно до вимог законодавства та внутрішніх документів Банку. https://about.pumb.ua/info/dspt
Механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг:	
а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів	Користувач має право звернутись до Банку із заявою/ скаргою стосовно невиконання/неналежного виконання Банком умов Договору.

	Банк розглядає такі заяви/скарги у строк до 5 робочих днів та надає відповідь способом, обраним Клієнтом. Виключеннями є питання, що потребують детального розслідування чи аналізу. По таких зверненнях строк може бути подовжено до 45 днів. АТ «ПУМБ» здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних АТ «ПУМБ» зазначено у Реквізитах ПУМБ, що розміщені на офіційному сайті АТ «ПУМБ». Клієнт, в т.ч. споживач може звернутися із скаргою для позасудового розгляду згідно законодавства до Національного банку України, який має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг. Детальна інформація про виконання Національним банком України повноважень із захисту прав споживачів за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection#:~:text=Національний%20банк%20України%20має%20повноваження,захисту%20прав%20споживачів%20фінансових%20послуг
б) контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України та органу з питань захисту прав споживачів;	Національний банк України здійснює державне регулювання платіжного ринку та є органом з питань захисту прав споживачів платіжних послуг місцезнаходження: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; телефон: 0 800-505-240; електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, веб-сайт: www.bank.gov.ua
в) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.	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. На правовідносини Банку та Клієнта, що виникають на підставі Договору, не поширюються гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.
--	--

Голова Правління

Сергій ЧЕРНЕНКО