

Витяг із внутрішніх документів:

Порядок взаємодії Банку зі стороннім НПП під час розгляду звернень на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей з рахунків

1. Банк фіксує всі звернення Клієнтів чи сторонніх осіб, в т.ч. звернення від сторонніх НПП, щодо шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей з рахунків в електронному журналі реєстрації інцидентів за платіжними операціями, а також тимчасово обмежує подальше надання послуг Клієнтові в рамках відкритого банкінгу.

2. Банк здійснює інформування клієнта за допомогою push-повідомлення або SMS-повідомлення на вказаний клієнтом фінансовий/контактний номер мобільного телефону українського оператора мобільного зв'язку про отримане звернення та тимчасове обмеження доступу до послуг в рамках відкритого Банкінгу, а також про факт відновлення доступу.

3. У випадку встановлення фактів шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта з вини стороннього НПП, Банк не пізніше наступного робочого дня направляє повідомлення на електронну адресу стороннього НПП з зазначенням таких фактів. Сторонній НПП повинен провести аналіз зазначених фактів і надати пояснення щодо причин їх виникнення та вжитих заходів для унеможливлення подібних ситуацій в майбутньому не пізніше 5-ти робочих днів з моменту отримання повідомлення від Банку.

4. У випадку, якщо стороннім НПП було отримано звернення Клієнта щодо шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей, сторонній НПП здійснює тимчасове блокування можливості отримання клієнтом доступу до інформації про рахунки та/або ініціювання платіжних операцій на термін не менше 5-ти календарних днів, а також направляє до Банку інформацію про таке звернення не пізніше наступного робочого дня. Дostroкове розблокування доступу виконується на розсуд стороннього НПП, але не раніше підтвердження Банком отримання інформації про звернення Клієнта.

5. У випадку, якщо стороннім НПП в ході моніторингу використання Клієнтом дистанційного засобу обслуговування, що належить сторонньому НПП, виявлено нехарактерну активність або є підозра шахрайства, в т.ч. загроза безпеки виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей, сторонній НПП здійснює тимчасове блокування можливості отримання клієнтом доступу до інформації про рахунки та/або ініціювання платіжних операцій на термін не менше 5-ти календарних днів, а також направляє до Банку інформацію про таке звернення не пізніше наступного робочого дня. Дostroкове розблокування доступу виконується на розсуд стороннього НПП, але не раніше підтвердження Банком отримання інформації про звернення Клієнта.

6. Банк на постійній основі забезпечує моніторинг причин шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей з рахунків. У випадку підозри системного збою в роботі стороннього НПП або отримання звернень Клієнтів щодо шахрайства (підозри шахрайства) чи загрози розкриття конфіденційної інформації Клієнта з вини стороннього НПП, Банк може тимчасово зупинити роботу з таким стороннім НПП в рамках відкритого банкінгу до

моменту отримання пояснень щодо встановлених фактів, а також вжитих заходів по виправленню порушень, якщо вони мали місце. У випадку обмеження роботи зі стороннім НПП, Банк не пізніше наступного робочого дня направляє офіційне повідомлення на електронну адресу стороннього НПП про тимчасове обмеження роботи та зазначає конкретні причини такого рішення.

7. В рамках проведення розслідувань за зверненнями Клієнтів щодо шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої Клієнтом через НПП з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків Клієнта через НПП з надання відомостей з рахунків Банк може звертатися до стороннього НПП з запитом інформації щодо використання клієнтом засобів дистанційного обслуговування стороннього НПП, в т.ч. авторизації користувачів. Такі запити направляються відповідальним співробітником Банку на електронну адресу стороннього НПП. У випадку отримання запиту, сторонній НПП надає запитувану інформацію протягом 5-ти робочих днів, а якщо підготовка інформації вимагає більше часу, то повідомляє Банк про конкретні терміни надання інформації та причини, що унеможливають її надання у визначений термін, але не пізніше 10-ти робочих днів з моменту отримання запиту від Банку.

Порядок взаємодії Банку та НПП з ініціювання платіжної операції щодо здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через такого НПП з ініціювання платіжних операцій, та порядок відшкодування збитків Клієнтові, завданих у результаті проведення таких платіжних операцій.

1. Банк і НПП з ініціювання платіжної операції забезпечує безпеку виконання платіжних операцій ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій з дотримання вимог законодавства та нормативно правових актів НБУ, в т.ч. Постанови НБУ № 80 Про затвердження Положення про відкритий банкінг в Україні та Постанови НБУ № 58 Про затвердження Положення про автентифікацію та застосування посиленої автентифікації на платіжному ринку.

2. Банк і НПП з ініціювання платіжної операції несуть відповідальність за виконання неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій. Якщо така операція сталася з вини Банку або НПП з ініціювання платіжної операції, то винна сторона зобов'язана компенсувати Клієнтові завдані збитки.

3. Банк, за зверненням Клієнта, фіксує в електронному журналі реєстрації інцидентів за платіжними операціями всі факти виконання неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій.

4. За кожним фактом звернення Клієнта про виконання неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій Банк проводить детальне розслідування та в термін не пізніше 30 календарних днів з моменту отримання звернення Клієнта надає йому офіційну відповідь.

5. Для уточнення окремих деталей процесу ініціювання Клієнтом платіжної інструкції, в т.ч. питань щодо автентифікації Клієнта при авторизації в засобі дистанційного обслуговування НПП з ініціювання платіжних операцій, Банк засобами електронної пошти направляє до НПП з ініціювання платіжних операцій відповідний запит. НПП з ініціювання платіжних операцій повинен розглянути запитувану інформацію та надати вичерпну відповідь на запит Банку протягом 5-ти робочих днів з моменту отримання запиту, а якщо підготовка інформації вимагає більше часу, то повідомити про конкретні терміни надання інформації та причини, що унеможливають її надання у визначений термін, але не пізніше 10 робочих днів з моменту отримання запиту від Банку.

6. У випадку звернення Клієнта за фактом виконання неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій безпосередньо до НПП з ініціювання платіжних операцій, то останній рекомендує Клієнтові звернутися до Банку для реєстрації його звернення та проведення розслідування.

7. Якщо в ході розслідування Банком було встановлено, що виконання неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, ініційованих Клієнтом через НПП з ініціювання платіжних операцій сталося з вини НПП з ініціювання платіжних операцій Банк направляє офіційний лист, в якому зазначає конкретні порушення НПП з ініціювання платіжних операцій, які призвели до завдання збитків Клієнтові, а також реквізити рахунку Клієнта в Банку та суму завданих збитків, яка підлягає компенсації, але не більше ніж сума ініційованої Клієнтом операції. НПП з ініціювання платіжних операцій повинен розглянути запит Банку та протягом 5-ти робочих днів перерахувати за реквізитами Клієнта зазначену суму збитків або повідомити причину відмови їх компенсації, шляхом направлення до Банку офіційного листа.

8. Офіційне повідомлення Банку щодо запиту додаткової інформації та або вимога компенсації збитків Клієнту направляється на офіційну електронну адресу, зазначену як адреса для звернень на сайті стороннього НПП, або іншу електронну адресу надану стороннім НПП в офіційному повідомленні. Таке офіційне повідомлення Банку має бути підписано електронним підписом уповноваженого працівника Банку.

9. У випадку отримання обґрунтованої відмови НПП з ініціювання платіжних операцій щодо компенсації збитків Клієнтові, Банк готує офіційну відповідь Клієнтові, додатками до якої являються офіційний лист Банку до НПП з ініціювання платіжних операцій щодо компенсації збитків і відповідь з обґрунтування причин відмови компенсації.

10. Всі подальші дії щодо врегулювання спірної ситуації проводяться між Клієнтом і НПП з ініціювання платіжних операцій відповідно до укладених між ними договорів і чинного законодавства України.