



Інформація, що надається користувачу до укладення договору про надання платіжних послуг відповідно до ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги»

1) Інформація про надавача платіжних послуг:

а) Найменування, місцезнаходження та контактна інформація:

Повне найменування – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК 3/4»

Скорочене найменування - АТ «БАНК 3/4» (далі – Банк)

місцезнаходження: 04080, м. Київ, вулиця Кирилівська, 25

контактний номер телефону: 0-800-50-34-34

адреса електронної пошти: secretary@bank34.ua

адреса, за якою приймаються скарги клієнтів – адреса місцезнаходження Банку

адреса власного Веб-сайту Банку (Сайт Банку): www.bank34.ua

Відомості про відокремлені підрозділи, місця надання платіжних послуг:

Київська регіональна дирекція АТ «БАНК 3/4» за адресою: 04080, м.Київ, вул.Кирилівська, 25-27.

Львівське відділення № 1 АТ «БАНК 3/4» за адресою: 79005, м. Львів, вул. Саксаганського, 10.

Київське відділення № 2 АТ «БАНК 3/4» за адресою: 03150, Київ, вул. Велика Васильківська (Червоноармійська), 132 літ. А.

Відділення № 4 АТ «БАНК 3/4» за адресою: 08130, Київська обл., Бучанський район, село Чайки (ЖК «Чайка»), вул. Лобановського Валерія, будинок 21, корпус № 1, офіс 37.

Дніпровська регіональна дирекція АТ «БАНК 3/4» за адресою: 49000, м.Дніпро, проспект Гагаріна, 115.

Більш детальна інформація на Сайті Банку у розділі [Відділення](#).

б) реєстраційний номер з Реєстру та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати Банк у Реєстрі:

Банк має право надавати платіжні послуги на підставі Банківської ліцензії №248 від 07.11.2011р., виданої Національним банком України з необмеженим терміном дії.

Банк зареєстрований в Державному реєстрі банків. Дата внесення Банку до Державного реєстру банків: 17.07.2008р., реєстраційний номер в Державному реєстрі банків: 325.

Банк має право надавати платіжні послуги без включення до Реєстру платіжної інфраструктури.

Код ЄДРПОУ Банку 36002395.

2) Контактна інформація Національного банку України

Державне регулювання діяльності Банку та нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових/ платіжних послуг здійснює Національний банк України:

місцезнаходження: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9

контактний телефон: 0 800 505 240

Веб-сайт: <https://bank.gov.ua>

3) Інформація про платіжні послуги, які надає Банк:

- послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунку, послуги із зарахування/зняття готівкових коштів на рахунок/з рахунку;

- послуги з виконання платіжних операцій із коштами клієнта/коштами, що надаються клієнту Банком на умовах кредиту, з рахунку/ на рахунок, у тому числі виконання кредитового/дебетового переказу, виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних карток;
- послуги з емісії платіжних карток та виконання операцій з ними;
- послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

а) Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання.

Послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунку, послуги із зарахування/зняття готівкових коштів на рахунок/з рахунку

Поточні рахунки відкриваються клієнтам в національній та іноземних валютах, банківських металах. Банк укладає з клієнтом договір та відкриває рахунок після здійснення заходів належної перевірки та надання клієнтом усіх необхідних документів та інформації, що вимагається законодавством та/або внутрішньобанківськими правилами. З використанням поточних рахунків клієнтів Банк проводить дозволені законодавством платіжні операції з переказу коштів в межах України та за кордон, надає послуги з торгівлі іноземною валютою на валютному ринку України і т.і. Банк виконує операції приймання готівки для зарахування коштів на поточний рахунок та видачі готівки з поточних рахунків на цілі, що не суперечать законодавству. Закриття рахунку здійснюється за ініціативою клієнта або Банку з урахуванням обмежень щодо закриття рахунків, щодо коштів на яких встановлені обмеження. У випадках, встановлених ст. 15 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» Банк зобов'язаний відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/відмовити Клієнту у відкритті рахунка (обслуговуванні), у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка/ відмовитися від проведення фінансової операції. Детальна інформація про ці платіжні послуги Банку, у тому числі публічні пропозиції/ правила, які встановлюють умови надання послуг, тарифи, розмір плати (комісії, винагороди), розміщена на Сайті за гіперпосиланнями:

[для фізичних осіб;](#)

[для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, самозайнятих осіб](#)

Послуги з виконання платіжних операцій із коштами клієнта/коштами, що надаються клієнту Банком на умовах кредиту, з рахунку/на рахунок, у тому числі виконання кредитового/дебетового переказу, виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних карток

Ці платіжні послуги надаються при обслуговуванні поточного рахунку, відкритого в Банку. Платіжні операції з рахунку виконуються Банком на підставі платіжних інструкцій клієнта, отримувача, згода на виконання яких надана клієнтом у порядку, встановленому договором. У випадках, встановлених законами України списання коштів з рахунку клієнта може бути проведено без згоди клієнта (примусове стягнення).

Платіжні інструкції виконуються відповідно до черговості їх надходження (крім випадків, установлених законом) в межах залишків коштів, що існували на момент надходження платіжної інструкції. Банк має право виконувати платіжні інструкції клієнта з урахуванням сум, що надходять на рахунок протягом операційного дня, а також виконувати платіжні інструкції клієнта за рахунок наданого клієнту кредиту, якщо ці умови визначено у кредитному договорі. Платіжні операції виконуються відповідно до режиму рахунку, встановленого Національним банком України.

Умови отримання кредиту для виконання платіжних операцій (кредитування на умовах овердрафт) зазначені на Сайті Банку у розділах «[Приватні особи/Кредити](#)» та «[Корпоративні клієнти/Кредити](#)».

Детальну інформацію про вище зазначені платіжні послуги Банку, у тому числі публічні пропозиції, які встановлюють умови надання послуг, тарифи, розмір плати (комісії,

винагороди), розміщено на Сайті за гіперпосиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

Послуги з емісії платіжних карток та виконання операцій з ними надаються клієнтам-фізичним особам. Електронні платіжні засоби у вигляді банківських платіжних карток випускаються до поточних рахунків клієнтів у національній та іноземних валютах, відкритих у Банку. Банк є учасником відповідних платіжних систем та здійснює емісію платіжних карток міжнародних платіжних систем Visa та Mastercard, національної платіжної системи «ПРОСТІР». Платіжна картка є засобом отримання готівки з поточного рахунку, а також клієнт (держатель) має право використовувати картку для ініціювання платіжних операцій з поточного рахунку клієнта, відкритого в Банку, відповідно до умов договору та вимог законодавства України, для розрахунку в торгівельній мережі, мережі Інтернет, за допомогою платіжних пристроїв, а також отримання готівки в банкоматах, торгівельній мережі та поштових операторах. Користування платіжними картками та здійснення платіжних операцій з використанням карток регулюється договором, законодавством, правилами платіжних систем, Правилами банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4», Правилами користування платіжною карткою, тарифами. Детальну інформацію розміщено на Сайті за гіперпосиланням на сторінці «[Приватні особи/Поточні рахунки та платіжні картки](#)».

Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку – це платіжні послуги, що надаються платникам з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формах отримувачу або надавачу платіжних послуг, під час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача. Переказ коштів без відкриття рахунку виконується Банком на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом. Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням внесення готівки відповідно до законодавства.

Перелік документів, необхідних для надання послуги, тарифи Банку за здійснення переказу коштів розміщені у місцях надання послуг біля кас Банку. Також з тарифами можна ознайомитись на Сайті за посиланням: «[Приватні особи/Поточні рахунки та платіжні картки](#)».

б) Умови надання додаткових послуг.

Додатково Банк надає клієнтам послуги:

дистанційного обслуговування з використанням системи «Інтернет-банкінг»/ системи «Клієнт-Банк», за допомогою якого Банк надає можливість клієнту здійснювати дистанційне розпорядження рахунками та виконувати інформаційні операції з використанням комп'ютерних і комунікаційних мереж, у тому числі мережі Інтернет;

послуги з торгівлі валютними цінностями – проведення операцій з купівлі, продажу або обміну валютних цінностей, що здійснюються як у готівковій формі (для банківських металів - із фізичною поставкою), так і безготівковій формі (для банківських металів - без фізичної поставки) з одночасним зарахуванням валютних цінностей на рахунки клієнтів відповідно до Закону України "Про валюту і валютні операції".

В касах відділень Банку можуть проводитись такі валютно-обмінні операції та операції з торгівлі банківськими металами:

- купівля у фізичних осіб готівкової іноземної валюти за готівкові гривні та безготівкові кошти в гривнях з подальшим їх зарахуванням на власні поточні рахунки цих фізичних осіб;
- продаж фізичним особам готівкової іноземної валюти за готівкові гривні та безготівкові кошти в гривні з власних поточних рахунків цих фізичних осіб;
- обмін готівкової іноземної валюти однієї іноземної держави на готівкову іноземну валюту іншої іноземної держави або банківський метал з фізичною поставкою;
- обмін одного банківського металу в інший банківський метал з фізичною поставкою або готівкову іноземну валюту.

сервіс GSM-banking, SMS-банкінг – послуга з інформування про операції за рахунком шляхом надсилання смс-повідомлень на мобільний телефон клієнта (держателя),

та інші послуги.

Додаткові послуги надаються клієнту за умови стягнення плати (комісій, винагород) згідно з тарифами Банку.

Детальну інформацію про додаткові послуги Банку, у тому числі публічні пропозиції, які встановлюють умови надання послуг, тарифи, розмір плати (комісії, винагороди), розміщено на Сайті за гіперпосиланнями:

[для фізичних осіб;](#)

[для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, самозайнятих осіб.](#)

в) Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції

На виконання кожної платіжної операції, крім випадків, передбачених законодавством, Банк повинен отримати згоду клієнта-платника. Згода клієнта на виконання платіжної операції з його рахунку вважається наданою:

- у разі ініціювання клієнтом платіжної операції – шляхом надання платіжної інструкції (іншого платіжного документа), підписаної клієнтом власноруч або електронним підписом в системі «Інтернет-Банкінг»/«Клієнт-Банк»;

- згода на виконання касових платіжних операцій надається клієнтом шляхом підписання платіжної інструкції;

- у разі ініціювання Банком платіжної операції з договірною списання (дебетового переказу) згода клієнта вважається наданою шляхом підписання Договору про надання банківських послуг/ Угоди про відкриття банківського рахунку або іншого договору з Банком, що передбачає договірне списання;

- щодо інших платіжних операцій, згода Клієнта може бути надана у вигляді електронного або паперового документа – до підрозділу Банку, що здійснює обслуговування Клієнта, за формою, встановленою Банком, заповненого і підписаного відповідно до вимог, установлених внутрішніми документами Банку.

До моменту списання коштів з рахунку клієнта, відкритого у Банку, або до настання дати валютування платіжної інструкції клієнт-платник має право відкликати свою згоду на виконання платіжної операції шляхом подання до Банку відповідного розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції. Розпорядження про відкликання платіжної інструкції надається клієнтом Банку у формі, встановленій Банком, на паперових носіях або в електронній формі засобами системи «Інтернет-Банкінг»/«Клієнт-банк». Платіжна інструкція може бути відкликана лише у повній сумі.

г) Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком 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. Момент безвідкличності платіжної інструкції для платника настає після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції. Платіжна операція виконується Банком виключно у разі надання клієнтом згоди на її виконання в порядку, визначеному договором.

г) посилення на робочий та операційний час Банку, на максимальний час виконання платіжних операцій

Робочий час Банку та відділень за посиланням: <https://bank34.ua/kontakti-ta-rekviziti/>

Операційний час Банку за посиланням:

для фізичних осіб:

<https://bank34.ua/privatni-osobi/rahunki/>

для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, самозайнятих осіб:

<https://bank34.ua/korporativni-klienti/upravlinnya-rahunkami/rahunki-ta-platezhi/>

Касове обслуговування клієнтів проводиться у операційний час роботи відповідної каси Банку/відділення, інформація про який розміщена на Сайті та у приміщенні касового вузла.

Банк виконує платіжну інструкцію клієнта протягом того операційного дня, в якому до Банку надана платіжна інструкція, якщо вона надана в Банк в операційний час, та наступного операційного дня, якщо вона надана в післяопераційний час.

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 та може становити від декількох секунд до закінчення операційного дня. У разі зазначення клієнтом-платником у платіжній інструкції дати валютування Банк забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування. Якщо Банк обслуговує клієнта-отримувача коштів, то він забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або виплату отримувачу суми платіжної операції в готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок Банку.

д) Посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів

Законодавством встановлені ліміти та інші обмеження на здійснення операцій з використанням платіжних карток, у тому числі ліміт на зняття готівки та розрахунки протягом доби (витратний ліміт). Банк з міркувань забезпечення безпеки платежів також має право встановлювати ліміти, максимальну суму окремої платіжної операції, максимальну кількість платіжних операцій з використанням картки протягом певного періоду часу, обмеження за категоріями місць використання платіжної картки, обмеження за видами валют. Первісні значення обмежень (витратних лімітів), які встановлюються під час випуску платіжної картки, вказані у розділі 8 «Платіжні картки» Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК 3/4». Клієнт має право самостійно змінити витратний ліміт, звернувшись до Клієнтської підтримки Банку. Якщо законодавством встановлені менші витратні ліміти (обмеження), в цьому разі застосовуються норми законодавства. Детальну інформацію розміщено на Сайті за [гіперпосиланням](#).

4) 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 Банку за надання обраної платіжної послуги

Інформація про тарифи/комісійні винагороди Банку доступна за посиланнями:

[для фізичних осіб](#)

[для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, самозайнятих осіб](#)

б) Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методика їх обчислення

Банк нараховує та сплачує клієнтам проценти за користування залишком коштів на поточному рахунку (крім поточних рахунків, операції за якими здійснюються з використанням банківської платіжної картки) за ставками, встановленими тарифами Банку (гіперпосилання на тарифи розміщені в п.п. «а» п. 4 цієї Інформації). Розмір процентної ставки залежить від суми залишку коштів на рахунку. Проценти нараховуються Банком на щоденний фактичний залишок коштів на рахунку клієнта станом на кінець дня та сплачуються в перший робочий день місяця.

Клієнти, які користуються банківськими платіжними картками, емітованими Банком, та уклали з Банком договір споживчого кредиту у формі кредитування рахунку (Овердрафт), сплачують Банку проценти за користування кредитом у розмірі, встановленому таким кредитним договором, та оприлюдненим на Сайті за посиланням:

<https://bank34.ua/privatni-osobi/krediti/tarifi/spozhivchij-kredit-fizichnim-osobam-at-bank-3-4-u-formi-kredituvannya-rahunku-bez-zabezpechennya.html>

Інформація щодо умов залучення Банком депозитів за посиланням: <https://bank34.ua/privatni-osobi/depoziti/tarifi-ta-produkti/>

в) Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги, та методику його визначення

Курс перерахунку іноземної валюти визначається платіжною системою на момент здійснення платіжної операції/ а на момент списання – Банком. Банк здійснює операції з торгівлі іноземною валютою за курсом Банку, установленим для відповідного виду операції, якщо Сторони не домовилися про інший курс.

Більш детальна інформація про визначення курсу перерахунку іноземної валюти міститься в оприлюднених на Сайті Банку [Правилах банківського обслуговування фізичних осіб](#) в АТ «БАНК 3/4»/ [Публічній пропозиції АТ «БАНК 3/4» на укладення з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та фізичними особами, що здійснюють незалежну професійну діяльність, Договору банківського рахунку](#).

Курси купівлі/продажу іноземної валюти вказуються на головній сторінці Сайту Банку.

г) Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення визначається у публічних частинах договорів (правилах) у розділах «Відповідальність Сторін» та/або у тарифах Банку, що розміщені за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 4 цієї Інформації, в залежності від обраної клієнтом платіжної послуги.

Зокрема, якщо клієнт, який є неналежним отримувачем коштів за помилковою, неналежною або неакцептованою платіжною операцією, порушив строк, встановлений законодавством для повернення цих коштів, такий клієнт зобов'язаний повернути суму помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції, та сплатити надавачу платіжних послуг пеню в розмірі 0,1 відсотка цієї суми за кожний день від дати завершення такої платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

За несвоєчасну оплату послуг Банку, процентів за користування дозволеним або недозволеним овердрафтом, прострочення повернення дозволеного або недозволеного овердрафту Клієнт несе відповідальність у вигляді зобов'язання сплатити на вимогу Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла у період, за який сплачується пеня, від суми несвоєчасно виконаного грошового зобов'язання за кожний день прострочення.

Попередження про можливі наслідки користування продуктами розміщені на Сайті:

Депозити <https://bank34.ua/privatni-osobi/depoziti/tarifi-ta-produkti/>

Кредити <https://bank34.ua/privatni-osobi/krediti/tarifi/>.

5) 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)

Для передавання клієнту інформації або повідомлень по договору Банк використовує фінансовий номер телефону клієнта, засоби електронної пошти або поштового зв'язку, засоби системи «Інтернет-Банкінг»/ «Клієнт-Банк». Крім того, Банк розміщує повідомлення для клієнтів на Сайті. Клієнт має можливість передавати інформацію та повідомлення для Банку засобами телефонного зв'язку, поштового зв'язку або електронної пошти (контактні дані Банку вказані в п.п. «а» п. 1 цієї Інформації), а також особисто, шляхом звернення до відділення Банку.

Докладна інформація про обмін повідомленнями між клієнтом та Банком міститься в публічних частинах договорів (правил), що розміщені за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

З технічними вимогами до обладнання та програмного забезпечення користувача мобільного застосунку можна ознайомитись у відповідних сервісах App Store / Google Play Market перед інсталяцією застосунку.

б) Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги

В порядку та у строк, передбачені договором, Банк завчасно інформує клієнта про зміни публічної частини договору/ правил, тарифів, правил користування платіжною карткою шляхом надсилання повідомлення клієнту засобами зв'язку, погодженими з клієнтом. При цьому інформація про зміни та текст змін оприлюднюється на Сайті Банку. Також Банк надає клієнту інформацію, визначену Законом України «Про платіжні послуги»: цю Інформацію - до укладання договору; інформацію згідно зі ст. 31 вище зазначеного Закону - перед ініціюванням платіжної операції, після ініціювання платіжної інструкції, після виконання платіжної операції. Також Банк інформує клієнта про кожну операцію, здійснену з використанням платіжної картки, в порядку та на умовах, передбачених договором. Банк інформує клієнта-фізичну особу про систему гарантування вкладів фізичних осіб шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Банку та надає йому довідку про систему гарантування в порядку та у спосіб, передбачений договором.

Клієнт зобов'язаний надавати Банку документи та інформацію, необхідну для здійснення належної перевірки клієнта та виконання Банком інших функцій суб'єкта первинного фінансового моніторингу; відомості про статус податкового резидентства клієнта; про зміну представника/ довіреної особи клієнта; про втрату чинності/ обмін ідентифікаційного документа клієнта (представника клієнта), про закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними поданих під час встановлення ділових відносин з Банком документів, зміну кінцевих бенефіціарних власників; набуття клієнтом статусу політично значущої особи/ особи, пов'язаної з політично значущими особами; про неналежні або неакцептовані платіжні операції, виконані з рахунку клієнта; про втрату платіжної картки/ фінансового номеру телефону чи індивідуальної облікової інформації та іншу суттєву інформацію.

Детальні відомості про обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги містяться в публічних частинах договорів (правил), що розміщені за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

б) Інформація про заходи безпеки

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

Клієнт зобов'язаний:

- забезпечити належне зберігання платіжної картки, не розголошувати ПІН-код і не передавати картку у користування третім особам та запобігати іншій компрометації картки. Про випадок крадіжки або втрати платіжної картки чи індивідуальної облікової інформації, компрометації картки, а також в інших випадках, пов'язаних із необхідністю заблокувати картку, при виникненні нештатних ситуацій під час проведення операцій з карткою (пошкодження, вилучення картки, збій в роботі банкомата, POS - терміналу тощо) негайно повідомити Банк за телефонами Клієнтської підтримки: 0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28, вказаними на картці та в Правилах користування платіжною карткою, з обов'язковим зазначенням своїх персональних даних (номер картки, прізвище, ім'я, по-батькові, слово-пароль та ін.) та найближчим часом виконати інші дії, визначені для таких випадків Правилами користування платіжною карткою.

- не зберігати ПІН-код разом з платіжною карткою, не писати його на картці чи на будь-яких інших предметах, які зазвичай зберігаються разом (біля) з карткою;

- знищити всі повідомлення, в яких зазначається ПІН-код, негайно після ознайомлення з такими повідомленнями;

- не передавати платіжну картку в користування іншим особам та не розголошувати реквізити картки, індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, а призначення довірених осіб для розпорядження коштами на картковому рахунку здійснювати шляхом замовлення в Банку додаткової картки для держателя;

- контролювати рух коштів за своїм рахунком, операції за яким здійснюються з використанням платіжної картки, та повідомляти Банк про операції, які не виконувалися клієнтом;
- не дозволяти запис та збереження пари логін-пароль для використання застосунку «Інтернет-банкінг»;
- не розголошувати (не зберігати на мобільному пристрої, в менеджерах паролів тощо) дані токена для поширення власних даних засобами системи BankID.

б) Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Банку 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 операцій за згодою платника;
- забезпечує високий рівень безпеки платежів та розрахунків;
- здійснює управління операційними ризиками, кіберризиками та ризиками безпеки, пов'язаними з наданням платіжних послуг, з цією метою Банк розробляє і виконує відповідні внутрішні нормативні документи, які містять процедури забезпечення безпеки платіжних операцій, вжиття заходів з ідентифікації помилкових та неналежних платіжних операцій (суб'єктів таких платіжних операцій) та заходи із запобігання або припинення таких платіжних операцій, 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);
- здійснює моніторинг платіжних операцій клієнтів, у т.ч. операцій з використанням платіжних карток, з метою ідентифікації неакцептованих, помилкових та неналежних платіжних операцій, суб'єктів таких операцій та забезпечує вжиття заходів для запобігання або припинення таких операцій за результатами такого моніторингу;
- забезпечує цілодобову роботу служби Клієнтської підтримки, яка отримує та фіксує повідомлення від клієнта про втрату платіжної картки, про операції, які не виконувались клієнтом (держателем), про помилкові, неналежні, неакцептовані операції, про виникнення нештатних ситуацій з платіжною картою і т.і., блокує авторизацію по картці шляхом постановки її до стоп – списку з метою мінімізації збитків клієнта, вживає заходів щодо розслідування і вирішення порушених у заяві клієнта питань;
- розглядає заяви, претензії, скарги, отримані від клієнта щодо платіжних операцій відповідно до законодавства та внутрішньобанківських правил, та повідомляє клієнта у письмовій формі про результати їх розгляду;
- сприяє клієнту в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією шляхом негайного надання доступної йому інформації про таку операцію (без стягнення плати), включаючи інформацію, отриману на його запит від надавача платіжних послуг, що обслуговує неналежного отримувача;
- забезпечує захист інформації та вживає заходів безпеки під час здійснення клієнтами платіжних операцій, у т.ч. операцій з платіжними картками; забезпечує фізичну і технічну безпеку встановлених платіжних пристроїв та банкоматів, а також вживає заходів для усунення причин та умов, які можуть сприяти можливості проведення шахрайських операцій;
- виявляє шахрайські схеми та вживає заходи для протидії їх реалізації.

У разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій Банк несе відповідальність перед клієнтом відповідно до ст. 86 Закону України «Про платіжні послуги» та розділів «Відповідальність Сторін» у публічних частинах договорів (правил), що розміщені за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

Зокрема, у разі виконання Банком помилкової або неакцептованої платіжної операції з рахунку клієнта, Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення від клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок

власних коштів суму платіжної операції на рахунок клієнта, сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання до дня повернення коштів, а також відшкодувати йому суму утриманої/сплаченої комісії за виконану помилкову/ неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).

в) Процедура взаємодії між Банком та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції

У разі виявлення шахрайської операції, підозри шахрайства або загрози безпеці виконання платіжної операції клієнт зобов'язаний негайно повідомити Банк за телефонами Клієнтської підтримки: 0 800 50-34-34, +38 044 364-98-28 і надати Банку усю наявну інформацію для перевірки виявлених обставин та визначення подальших дій.

У разі звернення з приводу операцій з платіжною картою клієнт/ держатель обов'язково повинен повідомити оператору Клієнтської підтримки особисту інформацію для автентифікації: номер картки, прізвище, ім'я, по-батькові, слово-пароль та інше. Банк зобов'язаний автентифікувати клієнта/ держателя і під час реєстрації його повідомлення зафіксувати обставини, дату, годину та хвилини його звернення, та негайно заблокувати авторизацію по платіжній картці шляхом постановки її до стоп – списку, щоб не допустити після цього будь-якого використання картки або її реквізитів, а також здійснити всі відповідні заходи за усним повідомленням для мінімізації можливих збитків клієнта. При такому зверненні клієнт/ держатель повинен отримати від оператора Клієнтської підтримки Банку реєстраційний номер дзвінка.

Клієнт має право звернутись до відділення Банку у робочий час з письмовою заявою/ претензією в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених за його рахунком із використанням платіжної картки, а Банк зобов'язаний розглянути заяву/ претензію клієнта, вжити заходів щодо розслідування і вирішення порушених питань, та надати відповідь заявнику.

г) Процедура взаємодії між Банком та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Банком

Клієнт зобов'язаний постійно контролювати операції за рахунками і не пізніше наступного робочого дня (щодо операцій з використанням платіжної картки – протягом трьох банківських днів) з дати, коли клієнт отримав або мав отримати виписку з рахунку, повідомляти Банк про всі помічені неточності або помилки у виписці з рахунку та інших документах, або про невизнання (не підтвердження) підсумкового сальдо за рахунком, або у разі надходження на його рахунок помилково зарахованих (неналежних йому) сум.

При зарахуванні на рахунок клієнта коштів, що йому не належать, протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення від надавача платіжних послуг платника про виконання помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції клієнт повинен ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів, зараховану на його рахунок внаслідок цієї операції, на користь такого надавача платіжних послуг.

У разі виконання з рахунку клієнта неналежної або неакцептованої платіжної операції, негайно після того, як така інформація стала відома клієнту, він повинен повідомити про це Банк у порядку, встановленому договором, для отримання відшкодування за такою операцією.

Клієнт має право звернутися до відділення Банку у робочий час із письмовою заявою/ претензією про розгляд спірного питання в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених за його рахунком, у тому числі із використанням платіжної картки, які зазначені в інформації (виписці з рахунку), що надана Банком, а Банк зобов'язаний розглянути заяву/ претензію клієнта, вжити заходів щодо розслідування і вирішення порушених питань, та надати відповідь заявнику.

7) Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору

Договір вважається укладеним на невизначений термін. Договір про надання платіжної послуги зі здійснення разової касової операції, не пов'язаної з веденням рахунку, діє з моменту підписання клієнтом відповідного касового документа до кінця операційного дня, в якому платіжна послуга згідно такого касового документа була надана Банком клієнту.

Порядок внесення змін до договору, укладеного шляхом приєднання, визначається у публічній частині договору/ правилах. Про зміни публічної частини договору і тарифів Банк заздалегідь інформує клієнта шляхом направлення повідомлення у спосіб, погоджений клієнтом у договорі, та шляхом розміщення повідомлення про зміни і тексту змін на Сайті Банку у строки, встановлені у публічній частині договору/ правилах. Зокрема, Банк повідомляє клієнта про зміни до договору в частині користування платіжною картою, Правил користування платіжною картою, тарифів за обслуговування платіжних карток і оприлюднює текст змін на Сайті не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться відповідні зміни. Якщо клієнт не погоджується із запропонованими Банком змінами, він має право на розірвання договору, укладеного шляхом приєднання. Договори про внесення змін і доповнень до індивідуальних частин договорів, укладених шляхом приєднання, повинні бути складені за згодою сторін у письмовій формі та підписані сторонами.

Умови припинення договору визначаються в публічній частині договору/ правилах. Договір вважається розірваним в разі закриття всіх поточних рахунків, відкритих на підставі цього договору. Договір може бути розірваний за ініціативи однієї зі сторін - Банку або клієнта, або у інших випадках, передбачених договором. Зокрема, Договором про надання банківських послуг, який укладається Банком з фізичними особами, передбачено, що клієнт має право відмовитись від цього договору, розірвати його в односторонньому порядку у будь-який час, крім випадків, передбачених законодавством України та/або Правилами надання банківських послуг, шляхом подання до Банку заяви про закриття поточного рахунку. Чинність цього договору припиняється, поточний рахунок закривається в день подання заяви за відсутності залишку коштів на рахунку або наступного робочого дня після здійснення останньої операції за ним, та за умови відсутності заборгованості клієнта перед Банком.

Детальна інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору зазначена у публічних частинах договорів/правилах, що розміщені за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

Клієнт може до моменту укладення договору ознайомитись із умовами Правил банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «БАНК З/4», Договору про надання банківських послуг (для фізичних осіб), Публічною пропозицією АТ «БАНК З/4» на укладення з юридичними особами, фізичними особами – підприємцями та фізичними особами, що здійснюють незалежну професійну діяльність, договору банківського рахунку в паперовому вигляді у відділенні Банку або у електронному вигляді на Сайті Банку за посиланнями, зазначеними в п.п. «а» п. 3 цієї Інформації.

8) Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг

Механізм захисту прав користувачів платіжних послуг визначається Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про платіжні послуги», та іншими нормативно-правовими актами, що містять положення про захист прав споживачів.

Механізми захисту прав користувача платіжних послуг передбачають:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг користувачів платіжних послуг:

Користувач має право звернутись зі скаргою на дії Банку до керівництва Банку (в тому числі під час особистого прийому). Клієнт Банку має право звертатись до Банку з пропозиціями, скаргами за адресою, вказаною в п.п. «а» п. 1 цієї Інформації. Порядок розгляду Банком звернень клієнтів доступний на Сайті Банку у розділі [Безпека обслуговування/Захист прав споживачів](#).

Споживач має право звернутись зі скаргою або зі зверненням іншого характеру до регулятора, який здійснює нагляд за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів - Національного банку України за адресою, вказаною в п. 2 цієї Інформації.

Інформацію про захист прав споживачів фінансових послуг розміщено на сторінці «Захист прав споживачів» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Якщо відповідний спір не можливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до законодавства України.

б) наявність гарантійних фондів. Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (Свідоцтво учасника фонду від 27.11.2008 №201). Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб розміщена на Сайті Банку: <https://bank34.ua/sistema-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib-fgvfo/>. Зазначена інформація доступна для завантаження безпосередньо з головної (стартової) сторінки Сайту Банку. Сума граничного розміру відшкодування коштів за вкладами, умови, за яких вклад не відшкодовується, визначені у Законі України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Банк відповідає за власними зобов'язаннями всім своїм майном та коштами. Для покриття втрат від діяльності, а також непередбачуваних витрат, Банк формує резервний та інші фонди. Інформація про поточний фінансовий стан доступна на Сайті Банку в розділі [Фінансова звітність та показники](#).