

Інформація для ознайомлення користувачів (клієнтів) про умови надання платіжних та фінансових послуг

Дана інформація надається з метою належного інформування клієнтів з додержанням вимог Законів України «Про платіжні послуги», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг.

Згідно зі статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги» та статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Банк до укладення з клієнтом договору про надання банківської (фінансової/платіжної) послуги (далі – Договір), надає клієнту наступну інформацію, в тому числі шляхом її розміщення на офіційному сайті Банку <https://unexbank.ua/>:

Інформація про надавача платіжних / фінансових послуг	<p>Повне найменування банку: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЮНЕКС БАНК» Скорочене найменування: АТ «ЮНЕКС БАНК» Ідентифікаційний код юридичної особи: 20023569 Код банку: 322539 Адреса місцезнаходження: 03040, Україна, м. Київ, вул. Васильківська, 14 Контактний телефон: +38 0 800 3 111 33, +38 0 (44) 585 14 87 Viber :+38 (067) 249 36 81 Адреса електронної пошти: call.center@unexbank.ua Вебсайт Банку: https://unexbank.ua/ Адреси відділень, за якими здійснюється надання платіжних послуг: https://unexbank.ua/privatnim-osobam/viddilennya-ta-bankomati Запис АТ «ЮНЕКС БАНК» у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності: Банківська ліцензія №56, дата видачі ліцензії: від 28.10.2011 р. Детальніше з інформацією, що надається на вимогу клієнта згідно з чинним законодавством України, можна ознайомитись на сайті Банку у розділі «Про банк» за посиланням: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=527</p>
Відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку	<p>Ознайомитись можна за наступним посиланням: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=528</p>
Інформація про орган з питань захисту прав споживачів	<p>Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «ЮНЕКС БАНК»: Національний банк України, адреса місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240. Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals</p>
Інформація про платіжні послуги Банку (опис основних характеристик та умов надання, умови надання додаткових послуг, комісійні винагороди, процентні ставки та ін.)	<p>Інформація про платіжні послуги, умови їх надання, опис основних характеристик, істотні характеристики, умови надання додаткових послуг, ставки, тарифи, комісійні винагороди та збори, розміщено на окремих сторінках вебсайту Банку, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ відкриття та обслуговування поточних рахунків у національній та іноземних валютах клієнтам фізичним особам: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=711,✓ відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=503,✓ відкриття та обслуговування поточних рахунків, операції за якими можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних інструментів<ul style="list-style-type: none">➢ <u>Кредитні картки:</u> https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=5811➢ <u>Платіжні картки:</u> https://unexbank.ua/privatnim-osobam/kartki/platizni-kartki ;✓ овердрафти: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=5812 <p><u>Тарифи:</u></p>

	✓ https://unexbank.ua/privatnim-osobam/korisni-poslugi/umovi-ta-tarifi-2
Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів:	Ознайомитись можна за наступним посиланням: https://unexbank.ua/privatnim-osobam/korisni-poslugi/umovi-ta-tarifi-2
Порядок і процедура захисту персональних даних:	Ознайомитись можна за наступним посиланням: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=4945
Порядок розгляду Банком звернень клієнтів:	Ознайомитись можна за наступним посиланням: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=5642
Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб:	Ознайомитись можна за наступним посиланням: https://unexbank.ua/site/page.php?lang=UA&id_part=1030
Курс перерахунку іноземної валюти:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Банк, згідно з умовами Договору та з урахуванням вимог та особливостей, встановлених законодавством України, здійснює від імені та за рахунок Клієнта купівлю/продаж/обмін (конвертацію) іноземної валюти на валютному ринку України (далі - ВРУ) за поточним курсом, що склався на ВРУ на дату купівлі/продажу/обміну іноземної валюти, з обов'язковим зарахуванням купленої/обмінної (конвертованої) валюти або коштів, одержаних від продажу валюти за вирахуванням суми комісійної винагороди, на поточний рахунок Клієнта за відповідною валютою, відкритий в Банку. При цьому, інформація про курс перерахунку іноземної валюти надається Клієнту у відділенні Банку, а також відображається у відповідному платіжному документі (платіжній інструкції/заяві на купівлю/продаж/обмін іноземної валюти). ❖ При отриманні послуги Клієнтом з продажу іноземної валюти в мобільному застосунку курс продажу надається Клієнту для ознайомлення в інтерфейсі мобільного застосунку. ❖ Конвертація валюти за операціями з платіжними картками відбуваються в разі, якщо валюта рахунку відрізняється від валюти операції (валюта, в якій проходить зняття готівки або розрахунок за товари та/або послуги за кордоном, або отримання переказів/повернення за товар або послуги з закордону). Конвертація в валюту рахунку відбувається за курсом Банку, встановленим за платіжними картками, який діє на момент проведення операції. Діючий курс Банк повідомляє шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному сайті Банку (https://unexbank.ua/privatnim-osobam/kursi-valyut). ❖ Фактичне значення курсу перерахунку Банк може зазначити також в мобільному застосунку та/або в виписках/платіжних документах/квитанціях або за окремим запитом Клієнта.
Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Згода на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), крім платіжних операцій, що здійснюються для виконання Клієнтом грошових зобов'язань перед Банком, може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції. ❖ Розпорядження про відкликання платіжної інструкції / згоди на виконання платіжної інструкції: https://unexbank.ua/privatnim-osobam/dokumenti <p>Паперовий документ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Платіжні інструкції Клієнта на папері складаються за затвердженою Банком формою, з обов'язковим зазначенням обов'язкових реквізитів, визначених законодавством. В даному випадку платіжна інструкція підписується власноручним підписом Клієнта та подається у відділенні Банку для проведення платіжної операції. В момент подання підписаної Клієнтом платіжної інструкції вважається, що Клієнт надав згоду на проведення платіжної операції.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Клієнт має право відкликати (скасувати) платіжну інструкцію, подану в паперовій формі, до моменту списання коштів з поточного рахунку Клієнта. Відкликання здійснюється за формою, що визначена внутрішніми нормативними документами Банку та надається Клієнту для заповнення у відділенні Банку на його вимогу. З відкликанням платіжної інструкції одночасно відкликається згода Клієнта на виконання платіжної операції (за наявності), а в разі відкликання згоди Клієнта на виконання платіжної операції - платіжна інструкція. <p>Електронний документ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Клієнт, наданням (ініціюванням) та підписанням в Мобільному застосунку платіжної інструкції на переказ коштів з рахунку/на рахунок, підтверджує, що надання та підписання Клієнтом платіжної інструкції є наданням його згоди на виконання платіжної інструкції. ❖ Клієнт має право відкликати (скасувати) платіжну інструкцію, подану в електронній формі, до списання коштів з рахунку або до настання дати валютування платіжної інструкції (до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції), у строк та з використанням функціоналу, що надані в мобільному застосунку, які доводяться до Клієнта засобами мобільного застосунку, одразу після ініціювання здійснення платіжної операції. ❖ Клієнт має право відкликати згоду на виконання платіжної операції у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції, шляхом відмови від введення ОТР-пароллю та натискання відповідної кнопки на підтвердження виконання платіжної інструкції Банком). Моментом безвідкличності є визначений момент після настання якого Клієнт не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції. Платіжні операції, здійснені з використанням платіжних карток міжнародних платіжних систем, виконуються Банком миттєво, після завершення ініціювання Клієнтом відповідної платіжної операції та надання ним згоди на таку платіжну операцію. Після підписання Клієнтом платіжної інструкції та надання згоди на виконання платіжної інструкції в мобільному застосунку (шляхом натискання відповідної кнопки), Клієнт втрачає можливість змінити реквізити платіжної інструкції та відкликати згоду (погоджуючись з умовами Договору та підписуючи платіжну інструкцію в мобільному застосунку, Клієнт підтверджує прийнятність для нього такої умови).
<p>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Банк приймає до виконання надану Клієнтом платіжну інструкцію, за умови що платіжна інструкція оформлена належним чином, заповнена державною мовою та немає законних підстав для відмови в її прийнятті. ❖ Банк приймає платіжну інструкцію до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання ініціатором. Дата складання платіжної інструкції не враховується. ❖ Банк приймає до виконання платіжну інструкцію Клієнта, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день. ❖ Банк приймає до виконання платіжну інструкцію Клієнта, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня. ❖ Клієнт, який надає платіжну інструкцію, та Банк можуть у Заяві/Анкеті-заяві або іншому відповідному документі встановленої Банком форми, визначити інші строки прийняття до виконання наданої Клієнтом платіжної інструкції та/або умови доступності коштів. У такому разі платіжна інструкція має бути виконана в узгоджений строк (день), за умови дотримання інших вимог щодо її прийняття до виконання. ❖ Платник має право відкликати згоду на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до норм Закону України «Про платіжні послуги». ❖ Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для Клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції. ❖ Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.
<p>Робочий та операційний час банку, максимальний час виконання платіжних операцій:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Інформація про робочий день та операційний час Банку розміщена на сайті Банку за посиланням: https://unexbank.ua/privatnim-osobam/rekviziti ❖ Робочий день: у відділеннях Банку встановлено 5-ти денний робочий тиждень з наступним графіком роботи: <ul style="list-style-type: none"> ✓ з понеділка по четвер: з 09:00 до 18:00, прийом платежів через касу відділення Банку з понеділка по четвер здійснюється до 17:45;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ у п'ятницю та у дні напередодні свят: з 09:00 до 17:10, прийом платежів через касу відділення Банку у п'ятницю та у дні напередодні свят здійснюється до 16:45. ❖ Операційний день (день, протягом якого Банк як такий здійснює платіжні операції безпосередньо з клієнтами Банку, забезпечує виключно свою внутрішню діяльність, необхідну для їх виконання, є робочим днем при п'ятиденному робочому тижні, з понеділка по п'ятницю): <ul style="list-style-type: none"> ✓ з понеділка по четвер: з 9:00 до 18:00; ✓ у п'ятницю та у дні напередодні свят: з 9:00 до 17:10. ❖ Операційний час (частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції клієнтів та інструкції на відкликання, ініційовані засобами систем дистанційного обслуговування та на паперових носіях): <ul style="list-style-type: none"> ✓ з понеділка по п'ятницю та у дні напередодні свят: з 9:00 до 17:00. ❖ Післяопераційний час: час після закінчення операційного часу Банку, включаючи вихідні/святкові/неробочі дні, а також частину операційного дня Банку: <ul style="list-style-type: none"> ✓ час з 17:01 до 18:00 поточного операційного дня та з 18:01 поточного робочого дня до 08:59 наступного робочого дня для зовнішніх платежів (платежів по СЕП НБУ); ✓ з 17:01 до 22:00 – для внутрішніх платежів (платежів в межах Банку). *Платежі, які прийняті: <ul style="list-style-type: none"> ✓ протягом операційного часу - Банк відправляє отримувачам в той же операційний день; ✓ в післяопераційний час – Банк відправляє отримувачам не пізніше наступного операційного дня; ✓ у вихідні, святкові, неробочі дні платежі відправляються отримувачам наступного операційного дня (одразу після відкриття операційного дня). ❖ Максимальний час виконання платіжних операцій в гривнях - не пізніше наступного операційного дня. ❖ Виконання платіжних операцій в іноземних валютах, а також інших платіжних операцій з використанням платіжних систем та електронних платіжних засобів, здійснюються з урахуванням правил та строків, визначених відповідними платіжними системами, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги», при цьому: <ul style="list-style-type: none"> ✓ операційний час для виконання платіжних операцій з переказу коштів в іноземних валютах за міжнародною системою SWIFT встановлюється з урахуванням регламентів банків-кореспондентів та зазначається у відповідних тарифах Банку; ✓ виконання платіжних операцій з використанням електронних платіжних засобів здійснюється в режимі реального часу, якщо інші строки не встановлено відповідною платіжною системою.
<p>Спосіб комунікації:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Клієнт може отримувати інформацію на офіційному сайті Банку https://unexbank.ua/, у відділеннях Банку, через засоби дистанційної комунікації (у мобільному застосунку та/або у смс-повідомленні з використанням засобів мобільного зв'язку та/або у повідомленні у месенджер та/або на email) в межах технічних можливостей, наявних в Банку та/або Клієнта. ❖ Для отримання інформації Клієнтом від Банку через засоби дистанційної комунікації Клієнт повинен: <ul style="list-style-type: none"> ✓ встановити на мобільний пристрій мобільний застосунок (відповідне програмне забезпечення Банку, що призначене для Мобільних пристроїв під керівництвом операційної системи Android або IOS, яке можна отримати, завантаживши відповідний мобільний застосунок); ✓ встановити на мобільний пристрій месенджер - відповідну програму Viber, Telegram, Messenger тощо; ✓ надати Банку інформацію щодо адреси електронної пошти (email), ✓ мати стабільний мобільний зв'язок та доступ до інтернету (у разі отримання інформації у мобільному застосунку, у повідомленні у месенджер, на email). ❖ Клієнт зобов'язаний у відповідній Анкеті-заяві (або іншому документі встановленої Банком форми) надати Банку достовірну та актуальну інформацію для здійснення контактів із ним, а Банк зобов'язаний зберігати цю інформацію протягом строку дії Договору. Інформування Банком Клієнта про кожну здійснену операцію здійснюється відповідно до контактної інформації, наданої Клієнтом, та у разі зміни такої контактної інформації Клієнт повинен негайно інформувати Банк, у спосіб, вказаний в Договорі. <p>Після виконання платіжної операції Банк надає Клієнту інформацію про суму</p>

	<p>платіжної операції у валюті рахунку Клієнта та у валюті платіжної операції, суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Клієнта за виконання платіжної операції, курс перерахунку іноземної валюти (якщо Клієнту надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти). Вказана інформація надається Клієнту в мобільному застосунку шляхом відображення інформації про здійснену платіжну операцію в мобільному застосунку, або у відділенні Банку шляхом надання другого примірника платіжної інструкції.</p> <p>❖ Банк, за зверненням Клієнта, один раз на календарний місяць безоплатно надає Клієнту виписку за рахунком за такий місяць у електронній формі шляхом направлення на e-mail та/або у мобільному застосунку та/або шляхом надання у паперовій формі у відділенні Банку. За надання Банком другої та кожної наступної виписки впродовж календарного місяця та/або довідки, що містить будь-яку додаткову до мінімально визначеного законами України та нормативно-правовим актом Національного банку з питань емісії та еквайрингу платіжних інструментів переліку інформації за рахунком та здійсненими платіжними та іншими операціями, включно із застосуванням наданої картки, у паперовій/електронній формі, Клієнт сплачує комісію у розмірі, визначеному Тарифами Банку.</p> <p>❖ Банк надає інформацію про рух коштів під час виконання платіжних операцій за поточним рахунком з використанням платіжної картки шляхом передачі текстових повідомлень (смс-повідомлень) з використанням засобів мобільного зв'язку/ повідомлень у месенджер, на e-mail або у push-повідомленнях у мобільному застосунку. За ці послуги Банком може бути передбачено оплату комісії відповідно до Тарифів. Клієнт має право відмовитись від послуги передачі вказаних повідомлень в момент відкриття Рахунку проставивши відповідну відмітку у Заяві/Анкеті-заяві або іншому відповідному документі встановленої Банком форми, або в процесі обслуговування шляхом підписання відповідної заяви або наданням запиту щодо відключення даної послуги до Контакт-центру Банку. При цьому, у разі відмови Клієнта від отримання повідомлень про здійснені операції з використанням платіжного інструменту (картки) - обов'язок Банку щодо повідомлення Клієнта (у спосіб, визначений Договором) про здійснені операції з використанням платіжного інструменту (картки) є виконаним, а ризик збитків від виконання операцій несе Клієнт.</p>
<p>Заходи безпеки:</p> <p>- Інформація про зобов'язання Клієнта (користувача) щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації:</p>	<p>❖ Клієнт зобов'язаний забезпечити збереження платіжних інструментів (картки) та індивідуальної облікової інформації. Рекомендації, яких Клієнт повинен дотримуватись для збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації, вказані зокрема в Правилах користування платіжними картками (Додаток №1 до Публічної пропозиції про укладення Договору про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб).</p>
<p>- Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Банку у разі невиконання або</p>	<p>❖ Банк перевіряє реквізити платіжної інструкції на переказ коштів відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.</p> <p>❖ З метою запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій Клієнт зобов'язаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ініціювати платіжні операції, що відповідають чинному законодавству; ✓ перевіряти правильність заповнення реквізитів платіжної інструкції: номер рахунку у форматі ІВАН та/або номер платіжної картки, найменування або прізвище, ім'я, по-батькові, РНОКПП (ІПН) або код за ЕДРПОУ отримувача та платника, суму платіжної операції, наявність та достатність коштів на Рахунку, у сумі, необхідній для виконання платіжної операції, що ініціюється; ✓ виконувати вимоги та рекомендації щодо заходів безпеки і виконання платіжних операцій, передбачені Договором (у тому числі Правилами користування платіжними картками); ✓ відслідковувати операції, що здійснюються за поточним рахунком з використанням платіжної картки, шляхом перевірки коректності виписок та отриманої від Банку інформації в процесі інформування Клієнта про здійснені операції, та невідкладно

<p>неналежного виконання платіжних операцій</p>	<p>письмово інформувати Банк про виявлений факт здійснення несанкціонованої/неналежної/помилкової платіжної операції по поточному рахунку та/або поточному рахунку з використанням платіжної картки;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ зберігати в таємниці, не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції. <p>❖ Клієнт під час використання мобільного застосунку повинен дотримуватися всіх вимог, що встановлює Банк з питань безпеки оброблення платіжних інструкцій в електронній формі. З метою запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій Банком додатково запроваджені заходи щодо зниження та контролю за операційними ризиками, ризиками безпеки, пов'язаними з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій), а також процедури забезпечення безпеки виконання платіжних операцій, вжиття заходів з ідентифікації помилкових та неналежних платіжних операцій (суб'єктів таких платіжних операцій) та заходів із запобігання або припинення таких платіжних операцій, реагування на інциденти безпеки, здійснення моніторингу та ведення бази даних інцидентів безпеки, пов'язаних з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій), відповідно до внутрішніх процедур Банку. Банк має право виконувати періодичні перевірки виконання Клієнтом вимог щодо захисту інформації та зберігання засобів захисту і припиняти обслуговування Клієнта в разі невиконання ним вимог безпеки.</p> <p>❖ З метою забезпечення безпеки розрахунків з використанням платіжних карток, Банк встановлює спеціальні ліміти на здійснення платіжних операцій, а саме: регламентує кількість операцій, суму однієї операції, загальну суму за добу та суму однієї операції за визначений період, та в односторонньому порядку може змінювати їх. Перелік та розмір лімітів, встановлених Банком, доводиться Клієнту перед укладанням Договору та розміщений на офіційному сайті Банку. Клієнт має право встановити індивідуальні ліміти на картку, крім граничних лімітів з отримання готівки, які має право встановлювати НБУ відповідно до законодавства та/або платіжна система, на базі якої емітовано картку. Клієнт, може встановлювати індивідуальні ліміти за продуктами Банку:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ шляхом самостійного встановлення відповідних лімітів за допомогою звернення до Контакт-центру - для зміни ліміту на строк на одну добу, а також на постійній основі; ✓ шляхом надання заяви на зміну ліміту у відділенні Банку - для зміни ліміту на постійній основі (до закінчення строку дії Картки, на яку встановлено ліміт, або до моменту написання нової заяви на зміну даного ліміту); ✓ самостійно у мобільному застосунку. <p>При цьому Клієнт повинен розуміти, що приймає на себе всі ризики, пов'язані з операцією встановлення індивідуальних лімітів, у разі, якщо ліміти встановлені за бажанням Клієнта на постійній основі перевищують ліміти встановлені Банком.</p> <p>❖ Банк, у разі надходження від банку-ініціатора повідомлення про неналежний переказ коштів, зупиняє зарахування коштів на рахунок Клієнта на час встановлення правомірності переказу або списує з рахунку Клієнта вже зараховані кошти за таким неналежним переказом. При цьому Банк негайно, після отримання повідомлення від банку-ініціатора, направляє повідомлення Клієнту про помилкове зарахування коштів та про здійснення дебетового переказу з рахунку суми коштів у відповідному розмірі.</p> <p>❖ Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених законодавством та/або Договором, зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.</p> <p>❖ У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції Клієнту, а також сплатити йому пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок Клієнта, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.</p> <p>❖ У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку Клієнта Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок Клієнта та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок Клієнта. Банк</p>
---	--

	<p>також відшкодує Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).</p> <p>❖ У разі виконання неакцептованої платіжної операції Банк зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на Рахунок Клієнта, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку платника коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок Клієнта. Банк зобов'язаний також відшкодувати Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).</p>
<p>- Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції:</p>	<p>❖ У разі втрати або крадіжки платіжних інструментів (картки), індивідуальної облікової інформації, або у випадку їх компрометації, чи втрати мобільного пристрою, фінансового номеру телефону, підозри на шахрайські операції (з використанням картки або індивідуальної облікової інформації), негайно після того, як Клієнту стало відомо про факт втрати платіжного інструменту (картки) та/або індивідуальної облікової інформації (або іншої інформації, що дає змогу ініціювати Платіжні операції) та/або мобільного пристрою та/або фінансового номеру телефону та/або після того, як Клієнту стало відомо про випадок шахрайства (з використанням Картки або індивідуальної облікової інформації) (підозри шахрайства), Клієнт повинен повідомити Банк про вказані події шляхом звернення до Контакт-центру або до відділення Банку для блокування платіжного інструменту (картки) та/або доступу мобільного застосунку. При зверненні в Банк по телефону Контакт-центру Клієнт (користувач) зобов'язаний пройти процедуру ідентифікації та при необхідності надати додаткові відомості про себе. Клієнт може самостійно заблокувати платіжну картку у мобільному застосунку (за наявності встановленого мобільного застосунку), з наступним повідомленням Банку у вказаний вище спосіб.</p> <p>❖ До моменту повідомлення Банку про факт втрати платіжного інструменту (Картки) та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта. Клієнт несе відповідальність в повному обсязі за всі операції, що супроводжуються авторизацією, при наявності доведених випадків, що дії чи бездіяльність Клієнта призвели до втрати платіжної картки (мобільного пристрою, фінансового номеру телефону), втрати/розголошення даних до емітованого платіжного інструменту та іншої індивідуальної облікової інформації Клієнта (ідентифікаційних даних та/або фінансового номера телефону), якщо платіжна картка не поставлена в стоп-список.</p> <p>З моменту повідомлення Клієнтом про факт втрати платіжного інструменту (картки) та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк. Моментом, з якого настає відповідальність Банку, є момент, з якого Клієнт повідомив Банк про факт втрати платіжного інструменту (картки) та/або індивідуальної облікової інформації та Банк поставив Картку в Стоп-список.</p>
<p>- 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</p>	<p>❖ Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Договором строків. Банк у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених вказаним Договором строків зобов'язаний на запит Клієнта, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати.</p> <p>❖ Клієнт має право звернутися до Банку за відшкодуванням збитків, завданих йому в результаті проведених платіжних операцій з вини Банку, шляхом подання письмової заяви до відділення Банку, складеною в довільній формі та/або за формою наданою Банком на запит Клієнта (за наявності).</p> <p>❖ Банк зобов'язаний розглянути заяву (повідомлення) Клієнта (подані Клієнтом у відділенні Банку) щодо використання платіжного інструменту (картки), помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням такого платіжного інструменту (картки), надавати Клієнту можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений законодавством України для розгляду звернень (скарг) громадян.</p>

<p>платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг:</p>	
<p>Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг: АТ «ЮНЕКСБАНК» здійснює розгляд звернень користувачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних АТ «ЮНЕКСБАНК» зазначено на офіційному сайті Банку. У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів, користувач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: https://bank.gov.ua/ або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України; ❖ АТ «ЮНЕКСБАНК» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. На виконання вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», АТ «ЮНЕКСБАНК» повідомляє Клієнтів про розміщення на офіційній сторінці Фонду інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за банківським вкладом. Детальна інформація про Фонд розміщена на сайті АТ «ЮНЕКСБАНК» за посиланням: https://unexbank.ua/privatnim-osobam/depoziti/fond-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib
<p>Попередження для Клієнта:</p>	<p>Підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання Клієнтом згоди на умови надання банківських послуг, згідно з укладеними з Банком публічними договорами.</p> <p>Клієнт має право відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування.</p>
<p>Договір про надання фінансових послуг передбачає:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Право Клієнта на відмову від договору про надання фінансових послуг в порядку та на умовах, визначених: <ul style="list-style-type: none"> ✓ законодавством, зокрема, щодо споживчого кредиту – Законом України «Про споживче кредитування» https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text ; ✓ законодавством та/або договором укладеним між АТ «ЮНЕКС БАНК» та клієнтом; ❖ В залежності від виду обраної клієнтом фінансової послуги, договором може бути визначений мінімальний строк дії договору; ❖ Право клієнта розірвати/припинити договір, дострокового виконання договору та наслідки таких дій визначаються у відповідності до вимог законодавства і закріплюються у договорах між Банком та Клієнтом з якими Клієнт може ознайомитись на сайті Банку https://unexbank.ua або звернувшись до відділення Банку; ❖ Порядок внесення змін та доповнень до договору визначається в залежності від обраної споживачем фінансової послуги; ❖ Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги.
<p>Загальна сума платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, порядок визначення таких витрат:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Перед укладенням договору про надання фінансової послуги Банк повідомляє Клієнту (споживачу) інформацію про загальну суму 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. ❖ Інформація про прогнозовані загальні витрати за кредитом (орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту) надається виходячи з обраних споживачем умов кредитування безпосередньо перед наданням послуги. При розрахунку застосовуються Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0049500-17#Text. ❖ Вартість інших послуг визначається у Тарифах АТ «ЮНЕКС БАНК», що розміщені на сторінках сайту АТ «ЮНЕКС БАНК».

Публічна пропозиція та Договір опубліковані на офіційному сайті Банку за електронною адресою: www.unexbank.ua та в обов'язковому порядку пропонується для ознайомлення Клієнту до моменту здійснення приєднання до умов Договору.

Договір про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб складається із публічної частини та індивідуальної частини, а саме: із відповідної Анкети-Заяви про надання банківської послуги та публічної частини-Публічної пропозиції та Договору про комплексне банківське обслуговування фізичних осіб, Тарифів Банку (публічна частина), Правил користування платіжними картками (публічна частина), які разом містять всі істотні умови банківської послуги.