

Інформація для ознайомлення споживачів фінансових послуг

(користувачів платіжних послуг)

Дана інформація надається з метою належного інформування споживачів (користувачів) із додержанням вимог Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про споживче кредитування», «Про платіжні послуги», «Про банки і банківську діяльність», нормативно-правових актів НБУ, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг.

Згідно до статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» і Закону України «Про платіжні послуги», АТ «МОТОР-БАНК» до укладення з клієнтом договору про надання фінансової (платіжної) послуги надає йому інформацію про:

1) Повне найменування – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «МОТОР-БАНК» (скорочено АТ «МОТОР-БАНК»).

а) Реквізити АТ «МОТОР-БАНК»:

Місцезнаходження: 01033, м. Київ, вул. Володимирська, буд. 79; контактний телефон: +380800501921 по Україні та +380442909310 з-за кордону; адреса електронної пошти: info@motorbank.com.ua.

в) Відомості про державну реєстрацію АТ «МОТОР-БАНК»: зареєстрований 10.08.2007; код ЄДРПРОУ 35345213.

г) Інформація щодо включення АТ «МОТОР-БАНК» до Державного реєстру банків: включено до Державного реєстру банків 10.08.2007 р. з реєстраційним номером 316. г) Інформацію щодо наявності ліцензії:

АТ «МОТОР-БАНК» уповноважений здійснювати різні банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому банківської ліцензії. Перелік дозволів та ліцензій за посиланням <https://motor-bank.ua/about-the-bank/licenses/>.

д) Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «МОТОРБАНК»: Національний банк України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55, електронна пошта nbu@bank.gov.ua.

є) Контактна інформація органу з питань захисту прав споживачів: Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, вул. Б. Грінченка, 1, м. Київ, 01001; цілодобова Гаряча лінія (Call-центр) (044) 364 77 80, (050) 230 04 28, електронна пошта info@dpss.gov.ua.

2) Перелік фінансових (платіжних) послуг, в тому числі і опис основних характеристик, умови надання додаткових послуг, розміщено на окремих сторінках сайту АТ «МОТОР-БАНК», зокрема на сторінках з інформацією щодо [депозитів \(вкладів\)](#), [кредитів](#), [платіжних карток](#), [індивідуальних депозитарних сейфів](#), [розрахунково-касового обслуговування та інших послуг](#).

Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу, визначається на дату укладання договору і надається на вимогу вкладника під час укладення договору згідно до [Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників](#).

Прогнозовані загальні витрати за кредитом (орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту) надаються, виходячи з обраних споживачем умов кредитування, безпосередньо на сайті або у місці надання послуги. При розрахунку застосовуються [Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит](#).

Вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори) інших послуг визначається у [Тарифах](#) АТ «МОТОР-БАНК».

Інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної платіжної послуги, та методику їх обчислення зазначено у Типових формах договорів. Штрафи, пені можуть також застосовуватися у випадках визначених законодавством України за невиконання, неналежне виконання обов'язків.

3) Договір про надання фінансових (платіжних) послуг споживачу (користувачу):

а) передбачає право клієнта на відмову від договору в порядку та на умовах, визначених законодавством, зокрема, щодо споживчого кредиту – [Законом України «Про споживче кредитування»](#);

б) передбачає право клієнта відмовитися від договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та/або договором між АТ «МОТОР-БАНК» та клієнтом;

в) не передбачає застосування мінімального строку дії договору за виключенням договорів банківського вкладу (депозиту), якими відповідно до умов вкладу (депозиту) може бути передбачено мінімальний строк, зокрема у 3, 6, 12 місяців;

г) передбачає право клієнта розірвати/ припинити договір, достроково виконати зобов'язання за договором; виключення складають договори банківського строкового вкладу (депозиту), коли це можливе виключно у випадках, передбачених умовами договору банківського строкового вкладу (депозиту).

Розірвання договору за ініціативою клієнта можливе при відсутності заборгованості за договором. Розірвання договору за ініціативою клієнта не звільняє від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість в разі її наявності. Клієнт має право у будь-який час достроково повністю повернути кредит;

г) містить порядок внесення змін та доповнень, відповідно до якого зміни вносяться у встановлені договором строки.

Зокрема, до Типових форм договорів зміни вносяться шляхом направлення клієнту повідомлення на сайті АТ «МОТОР-БАНК» не пізніше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати набуття чинності змінами, і, при цьому, датою направлення повідомлення є дата розміщення на сайті АТ «МОТОР-БАНК». Строк для повідомлення про внесення змін не застосовується у випадках внесення змін, які покращують умови обслуговування або спрямовані на виконання вимог законодавства України;

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

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

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

ж) банк зобов'язаний повідомити споживача про продовження в односторонньому порядку строку користування кредитом за договором про споживчий кредит у формі кредитування банківського рахунку або кредитної лінії щонайменше за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватиметься таке продовження, через погоджений банком і споживачем канал комунікації, не включаючи власний вебсайт банку (якщо таке одностороннє продовження передбачене договором про споживчий кредит).

4) Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг (користувачів платіжних послуг):

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг:

АТ «МОТОР-БАНК» здійснює розгляд звернень споживачів (користувачів) у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» та внутрішнього Порядку розгляду звернень громадян <https://motor-bank.ua/>, перелік контактних даних АТ «МОТОР-БАНК» зазначено на сторінці Контакти <https://motor-bank.ua/contact/>. Додатково споживач (користувач) має право звернутись до Банку з використанням будь-якого способу комунікації, визначеного на сайті АТ «ПУМБ» «Задати питання/подати звернення» та «Передзвоніть мені» <https://motor-bank.ua/>.

У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач (користувач) може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів (користувачів) на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/> або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

б) АТ «МОТОР-БАНК» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. На виконання вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», АТ «МОТОР-БАНК» повідомляє клієнтів про розміщення на офіційній сторінці Фонду <https://www.fg.gov.ua/> інформації щодо умов гарантування Фондом відшкодування коштів за вкладом. Дізнайтесь більше про Фонд на сайті АТ «МОТОР-БАНК» у розділі АТ «МОТОР-БАНК» є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб <https://motor-bank.ua/private-clients/fgvfo/>.

5) АТ «МОТОР-БАНК» приймає до виконання платіжну інструкцію за умови оформлення її належним чином та відсутності підстав для відмови в її прийнятті; інформація про форму та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції, настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

Платіжну інструкцію Клієнта (або іншого ініціатора платежу), що надійшла до Банку протягом Операційного часу, Банк зобов'язаний виконати в день її надходження. Платіжну інструкцію Клієнта (або іншого ініціатора платежу), що надійшла до Банку після закінчення Операційного часу, Банк зобов'язаний виконати не пізніше наступного операційного дня.

Платіжна інструкція, надана Клієнтом (його законним представником), приймається Банком до виконання за умови її оформлення належним чином (за формою, встановленою Банком із заповненням всіх реквізитів) та її подачі у встановленому цим Договором порядку (у відділені Банку

або з використанням Системи «Інтернет-банкінг»), а також за умови відсутності законних підстав для відмови в її прийнятті, встановлених цим Договором або законодавством.

6) Інше:

а) Інформація щодо робочого часу відділень та банкоматів за посиланням <https://motorbank.ua/ofisi-bankomati/>.

Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем. Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в АТ «МОТОРБАНК», залежить від технологічних та операційних можливостей Банку і може здійснюватися: - починаючи від декількох секунд з моменту ініціювання платіжної операції і до закінчення визначеного АТ «МОТОРБАНК» операційного часу протягом робочого дня або наступного операційного дня, якщо операцію ініційовано після закінчення операційного часу, при виконанні операції АТ «МОТОРБАНК»;

- протягом 3 робочих днів при виконанні міжбанківської операції.

При необхідності уточнення реквізитів отримувача, строк проведення операції може тривати до 4 робочих днів.

Строк зарахування коштів на рахунки отримувачів, відкриті в іншого надавача платіжних послуг, визначається надавачем платіжних послуг отримувача відповідно до законодавства України.

б) Інформація про ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів за посиланням <https://motor-bank.ua/private-clients/platin-card/>.

г) Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення можуть обиратися виходячи з визначених умовами у Типових формах договорів і можуть залежати від обраних каналів зв'язку, наприклад: для отримання SMS-повідомлення мобільний телефон повинен відповідати стандарту GSM; мобільний додаток MOTOP-Online може використовуватися на мобільних пристроях під керуванням ОС Android (версії 5.0 та вище) або iOS (версії 10.0 та вище).

г) Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги залежить безпосередньо від способу обслуговування та виду послуги. Банк надає користувачу, перед укладенням договору про надання платіжних послуг, інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до договору на безоплатній основі. є) Інформацію про заходи безпеки, в тому числі інформацію про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, розміщено за посиланням https://motorbank.ua/privateclients/platin-card/Bez_przpk/.

Відповідно до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, АТ «МОТОРБАНК»:

1) розміщує на сайті рекомендації щодо уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу; про виявлення фішингових вебсайтів, щодо безпечного використання систем дистанційного обслуговування банку та повідомлення щодо несанкціонованого доступу або зміни інформації клієнта в системах дистанційного обслуговування; також на сайті АТ «МОТОРБАНК» розміщено «Правила користування міжнародними платіжними картками АТ «МОТОРБАНК» за посиланням <https://motorbank.ua/private-clients/platin-card/platinkartkasphizichnim-person/>.

- 2) розміщує **гіперпосилання** на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено довідник банків, що містить інформацію про банки та відокремлені підрозділи банків;
- 3) повідомляє про необхідність негайного (у найкоротший строк) інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу (картки);
- 4) повідомляє, що можна виявити та перевірити фішингові (підозрілі) вебсайти або відомості подібного змісту;
- 5) попереджає про:

можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги:

- для послуги з надання споживчого кредиту – клієнт повертає суму кредиту, комісії, відсотки, інші платежі за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України;
- для послуги залучення банківського вкладу (депозиту) – під час нарахування банком доходів у вигляді процентів враховується, що отриманий дохід підлягає оподаткуванню і виплаті підлягають суми доходу від вкладної (депозитної) операції після оподаткування (сплати податків та зборів) відповідно до Податкового кодексу України;

можливі наслідки для клієнта в разі його несвоєчасного виконання зобов'язань (в повному обсязі та/або частково) при користуванні кредитом: неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати; право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання;

можливі наслідки для клієнта в разі його несвоєчасного звернення до банку щодо повернення грошових коштів, залучених за договором банківського вкладу (депозиту): строк розміщення вкладу (депозиту) може бути автоматично продовжений на такий самий строк, якщо це передбачено договором/ умовами вкладу (депозиту); кількість продовжень строку розміщення вкладу (депозиту) не обмежується, якщо інше не передбачено договором/ умовами вкладу (депозиту);

те, що банку забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг);

те, що банк не має права вносити зміни до укладених з клієнтами договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або законом;

можливість клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

те, що у клієнта є право на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом.