

Порядок дій щодо неакцептованих, помилкових, шахрайських операцій

Відповідно до «Порядку про організацію відкритого банкінгу АТ «КБ «ГЛОБУС» у якості надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку», у разі виявлення Банком неакцептованих, помилкових, неналежних, шахрайських платіжних операцій, ініційованих користувачем через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції, Банк за відсутності вини користувача повертає йому грошові кошти за такими операціями.

Для проведення внутрішнього розслідування по таким операціям Банк має право запитувати додаткові документи у надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції.

У разі отримання доказів вини надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції, Банк має право ініціювати фінансову претензію до нього щодо відшкодування понесених збитків по таким платіжним операціям.

Порядок взаємодії банку зі сторонніми надавачами платіжних послуг під час розгляду звернень на випадок шахрайства або загрози безпеці

Приймання та розгляд звернень у межах відкритого банкінгу від клієнтів Банку здійснюється відповідно до внутрішньобанківського Порядку розгляду звернень клієнтів.

Приймання та розгляд звернень у межах відкритого банкінгу від осіб, які не є клієнтами Банку здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України.

Згідно з «Порядком про організацію відкритого банкінгу АТ «КБ «ГЛОБУС» у якості надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку», у разі надходження до Банку звернень щодо випадків шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, ініційованої користувачем через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції та/або надання відомостей з рахунків користувача через надавача платіжних послуг з надання відомостей з рахунків таке звернення передається до відповідного підрозділу Банку для проведення внутрішнього розслідування в порядку та за процедурою, визначеними Банком.

Банк, для проведення розслідування, може запитувати додаткові документи у інших надавачів платіжних послуг, сторонніх надавачів платіжних послуг та заявника.

За результатами проведеного розслідування Банк вживає відповідні заходи та надає відповідь на звернення, у порядку визначеному законодавством України та внутрішньобанківським Порядком розгляду звернень клієнтів.