

Порядок інформування та взаємодії у відкритому банкінгу

Взаємодія щодо неакцептованих, помилкових, неналежних операцій

АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК», як надавач платіжних послуг з обслуговування рахунку, у випадку виявлення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, здійснених користувачем через іншого стороннього надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції (далі – НПП):

- приймає звернення від клієнта або від самого НПП;
- проводить внутрішній аналіз причин виникнення такої операції;
- за потреби організовує додаткове розслідування для уточнення обставин;
- ухвалює рішення щодо компенсації можливих збитків.

АТ «СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК» може звертатися до сторонніх постачальників нефінансових платіжних послуг (НПП) для отримання додаткової інформації. Якщо буде доведено провину такого НПП, Банк має право висунути фінансову претензію щодо відшкодування понесених збитків.

Канали звернень клієнтів

Клієнти можуть звертатися до Банку з питань операцій у відкритому банкінгу через такі канали:

- телефонна лінія + 380443643830;
- письмове звернення у приміщенні Банку (за умови встановлення особи заявника/скаржника);
- електронна пошта - info@ua.sebgroup.com;
- за допомогою Системи дистанційного обслуговування клієнтів;
- Пошта, письмові звернення (що розглядаються в рамках цього порядку) за юридичною адресою Банку: 01001, м. Київ, вул. Михайлівська, буд. 7.

Порядок взаємодії з НПП

Банк встановлює наступний порядок взаємодії з НПП з метою розгляду звернень вище:

1) Банк під час розгляду звернення має право звернутися до стороннього НПП з вимогою отримання інформації щодо наданої таким стороннім НПП нефінансової платіжної послуги користувачу

2) Банк запитує у стороннього НПП усю необхідну інформацію щодо ініціювання платіжної операції та/або ініціювання згоди/ запитів на отримання відомостей з рахунків шляхом направлення запиту напряму на електронну пошту такого НПП, або поштою НБУ.

3) Банк очікує відповідь від стороннього НПП у строк 30 календарних днів. Якщо відповідь не отримано у зазначений строк Банк може звернутися до НБУ із скаргою щодо роботи такого НПП.

4) у разі звернення НПП до Банку – Банк опрацьовує таке звернення протягом 20 робочих днів з дати отримання такого звернення шляхом письмового запиту на поштову скриньку info@ua.sebgroup.com.