

Витяг з Положення про порядок взаємодії щодо обробки платіжних операцій в межах відкритого банкінгу, затвердженого Комітетом з питань продуктів та тарифів АТ КБ Приватбанк (Протокол № 180 від 21.07.2026)

Розділ 3. Взаємодія Банку з Користувачем, канали звернень та порядок їх обробки

3.1. Платіжні операції, ініційовані користувачем через спеціалізовані інтерфейси сторонніх надавачів (PISP), після проходження посиленої автентифікації (SCA) в дистанційному каналі Банку проходять ідентичний технологічний та операційний маршрут виконання, що й стандартні платежі, сформовані безпосередньо в дистанційному каналі банку.

3.2. Звернення Користувачів приймаються Банком через канали, визначені внутрішнім документом Банку - «Порядок опрацювання звернень клієнтів» № Е.38.0.0.0/2-6990385 від 31.03.2026 та які зазначені на офіційному сайті Банку.

3.2.1 Обробка звернень користувачів щодо здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та у випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції, здійснюється відповідно до таких внутрішніх документів Банку:

- Про затвердження опису процесу "Повернення помилково відправлених переказів між фізичними особами через канали ПриватБанку" № Е.С.20.0.0.4/4-6581033 від 17.02.2026;
- Про узгодження проєкту внутрішнього документа Банку "Інструкція щодо повернення р2р-переказу" №PR/18-2025-8647080 від 12.01.2026;
- Інструкція щодо подачі заявки на шахрайство по рахунках бізнес-клієнтів (ФОП, юридичні особи) від PR/18-2025-6750272 від 26.03.2025- Інструкція щодо відпрацювання кейсів по шахрайству від PR/18-2024-8034317 від 20.11.2024.
- Інші інструкції, якими керуються співробітники банку при опрацюванні звернень клієнтів, що розміщені на Путівнику, в розділах:
 - 1) Розрахунково-касове обслуговування для бізнес-клієнтів;
 - 2) Процедури по роботі з клієнтами (департаменту Підтримки клієнтів по телефону), підрозділ Процедура подачі заявок по шахрайству;
 - 3) Обслуговування клієнтів в чаті Чат-онлайн, підрозділ Заявки на шахрайство.

Розділ 7. Порядок відшкодування збитків користувачу та право регресу

7.1. Відшкодування за неакцептованими, неналежними та помилковими операціями:

7.1.1. У разі надходження заяви про неакцептовану платіжну операцію, Банк (у статусі НППЗОР) зобов'язаний відшкодувати кошти Користувачу негайно (не пізніше наступного робочого дня), повернувши залишок на рахунку до стану, в якому він був до здійснення цієї операції, за умови відсутності в Банку

обґрунтованих підозр щодо шахрайства з боку Користувача. Таке відшкодування здійснюється незалежно від стану розслідування взаємовідносин із НППЗІПО.

7.1.2. У разі виконання помилкової платіжної операції з вини Банку (як НППЗОР), Банк зобов'язаний негайно після виявлення такої помилки забезпечити перерахування суми платіжної операції належному отримувачу.

7.2. Порядок реалізації Банком права зворотної вимоги (регресу) до стороннього надавача.

7.2.1. Якщо неналежна або помилкова операція була спричинена технічним збоєм або помилкою на боці стороннього НППЗІПО, що призвело до збитків Банку (як НППЗОР). Банк має право пред'явити в порядку регресу вимоги до винного НППЗІПО щодо відшкодування таких збитків.

7.2.2. Надавач послуг з ініціювання платіжної операції (НППЗІПО) у разі невиконання або неналежного виконання платіжної операції з його вини та/або з вини Технологічного оператора, залученого ним, зобов'язаний відшкодувати надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку (НППЗОР) на вимогу останнього всі понесені збитки та суми, відшкодовані користувачам.

7.2.3. Направлення регресної вимоги здійснюється в офіційному порядку шляхом направлення вимоги із додаванням розрахунку завданих збитків.

7.2.4. У разі якщо НППЗІПО не доведе, що платіжні операції виконані ним (в тому числі із залученням Технологічного оператора) належним чином, він зобов'язаний негайно відшкодувати НППЗОР повну суму оскаржуваної транзакції та супутні збитки чи сплачені штрафи.