

Інформація про заходи безпеки

Споживач фінансових платіжних послуг зобов'язаний надійно зберігати та в жодному разі не розголошувати і не передавати третім особам дані, використання яких дозволяє ініціювати платіжні операції, в т. ч. з використанням електронного платіжного засобу, емітованого користувачу емітентом електронних платіжних засобів (не розголошувати ПІН-код, слово – пароль, CVV2/CVC2-код, отп-паролі, не розголошувати реквізити платіжної картки, не вчиняти інші дії, визначені емітентом електронного платіжного засобу, законним держателем якого є користувач), які використовуються ним для ініціювання платіжної операції.

ТОВ «ФК МБК» має право, а у випадках, визначених законодавством, зобов'язана ухвалити рішення про:

- зупинення здійснення платіжної операції з переказу коштів, що ініційовані користувачем, від якого отримано повідомлення про втрату засобів користувача, що використовуються ним для ініціювання платіжних операцій з переказу коштів через ТОВ «ФК МБК»;

- припинення або зупинення платіжної операції з переказу коштів в разі відсутності даних про платника (ініціатора переказу) та/або отримувача та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися фінансова операція з переказу коштів у випадках, передбачених статтею 14 Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення";

- зупинення здійснення підозрілої фінансової (фінансових) операції (операцій), відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції, а також застосувати інші застережні заходи;

- здійснення додаткової ідентифікації користувача шляхом перевірки його документів, в т.ч. шляхом отримання такої інформації від користувача/отримувача переказу коштів або з інших офіційних джерел (за наявності).

У разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених законом строків, ТОВ «ФК МБК» на запит користувача, якого вона обслуговує, невідкладно вживає заходів для отримання всієї наявної у ТОВ «ФК МБК» інформації про платіжну операцію та надає її користувачу без стягнення плати, згідно з чинним законодавством.

У разі помилкового переказу коштів з рахунку користувача, що стався з вини ТОВ «ФК МБК», ТОВ «ФК МБК» несе відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій з переказу коштів відповідно до закону та умов укладеного з користувачем договору, якщо не доведе, що платіжні операції виконані належним чином

Якщо користувачу стало відомо про факти шахрайства/підозри на здійснення шахрайських дій з використанням послуг ТОВ «ФК МБК», дій, які мають ознаки шахрайства з платіжними даними/персональними даними користувача, та/або користувач втратив платіжну картку та/або заблокував її з причин підозр щодо несанкціонованого доступу третіх осіб, про дзвінки/SMS-повідомлення/повідомлення, надіслані у месенджери тощо від третіх осіб щодо намагання отримати інформацію, яка дає змогу ініціювати платіжні операції через ТОВ «ФК МБК», користувач має негайно в один зі способів повідомити про це:

- звернутися за телефоном 0 800 35 02 42 і заявити про такий факт;

- надіслати повідомлення на електронну пошту support@portmone.com.

Користувач повинен вказати прізвище, ім'я та по-батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків, контактний номер телефону, за необхідності пройти верифікацію його особи та описати ситуацію, що виникла або про яку стало відомо.

В разі здійснення користувачем неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, користувач зобов'язаний повідомити про це ТОВ «ФК МБК» в один зі способів:

- звернутися за телефоном 0 800 35 02 42 і заявити про такий факт;
- надіслати повідомлення на електронну пошту support@portmone.com.

ТОВ «ФК МБК» здійснює процедуру проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, відповідно до умов укладеного Публічного договору Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія МБК» про переказ коштів та договорів із отримувачами та/або еквайрами.

Оригінали будь-яких документів, їх належно засвідчені копії, листування тощо можуть надаватися користувачем особисто або надсилатись будь-якою службою доставки в паперовому вигляді на адресу: 04073 м. Київ, просп. Степана Бандери, 16-Б. Також це можливо зробити і в електронному вигляді, в разі засвідчення особистим кваліфікованим електронним підписом/електронним підписом користувача на електронну пошту support@portmone.com.

Заяви (повідомлення) користувачів щодо помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих через ТОВ «ФК МБК», розглядаються в обов'язковому порядку в строк не більше одного календарного місяця від дня їх надходження. ТОВ «ФК МБК» повідомляє користувача в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення).

У разі отримання письмового або електронного запиту від органів Національної поліції України щодо платіжної операції, яка може містити ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190–192, 200, 361, 361², 362–363 Кримінального кодексу України, ТОВ «ФК МБК» розглядає та опрацьовує такий запит у порядку, визначеному законодавством України. Інформація надається лише на підставі належним чином оформленого запиту правоохоронного органу та тільки у випадках, коли її розкриття дозволене законом.

ТОВ «ФК МБК» не розкриває інформацію користувачам або третім особам без належних правових підстав.