

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК "ПРИВАТБАНК"
вул. Набережна Перемоги, 50, м. Дніпропетровськ, 49094, Україна
Телефон: 0 800 500 003 Факс: 0 56 789 66 14
www.privatbank.ua E-mail: hotline@privatbank.ua

11/10-2451
Народному депутату України
Панові Сидорович Р.М.

Від 10.08.2015 р. №30.1.0.0/2-20150723/2478

на № 04-37.9-360 від 16.06.2015 р.

01008, м. Київ-8,
вул. М.Грушевського, 5

Шановний Руслане Михайловичу!

Розглянувши Ваш депутатський запит, направлення Головою Верховної Ради України за № 11/10-2451 від 17.07.2015 ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» повідомляю, що звернення пані [REDACTED], були детально досліджені та проаналізовані.

Відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян" були надіслані відповіді вищевказаним клієнтам:

- від 04.08.2015р. № 20.1.0.0/7-20150116/1;
- від 04.08.2015р. № 20.1.0.0/7-20150803/870.

Банк завжди готовий до співпраці на основі відповідності взаємних дій законодавству України.

Додатки:

- копія листа ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» від 04.08.2015р. № 20.1.0.0/7-20150116/1;
- копія листа ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» від 04.08.2015р. № 20.1.0.0/7-20150803/870.

З повагою,
Головний юрисконсульт
Юридичного департаменту



Зіміна Е.О.



Публічне акціонерне товариство комерційний банк «ПРИВАТБАНК»
від 11 червня 1994 року. Перейняв 10 м. Дніпропетровська 49094. Укр. на
телефоні: (056) 225 12 82, 3700 (всередині банку) мобільний
www.privatbank.ua e-mail: info@privatbank.ua

Від 04.08.2015р. №20.1.0.0.0/7-20150116/1
на № від р.

Шановний клієнте!

Ваш запит щодо несанкціонованного списання 15.01.2015р. та 16.01.2015р. грошових коштів з картки № [REDACTED] розглянули провідні спеціалісти, та за результатами розгляду повідомляємо наступне.

На жаль, у нас немає можливості виконати Ваші вимоги. Повірте, ми дуже хочемо піти Вам на зустріч у вирішенні даного питання, але не можемо цього зробити з незалежних від нас причин.

Аналіз ситуації, що склалася показав, що Вами були порушені умови і правила надання банківських послуг.

Всі оспорювані операції були можливі лише при знанні особистих даних та даних картки.

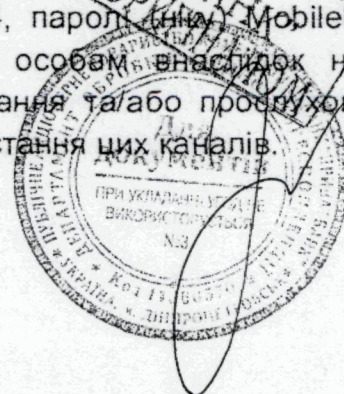
Згідно ст. 11 Цивільного Кодексу України від 16.01.2003р. №435-IV цивільні права та обов'язки виникають на підставі договору або правочину. Договір на обслуговування карткового рахунку, укладений між Вами та ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК», у п.п. 1.1.2.1.12 Умов і правил надання банківських послуг передбачає наступні обов'язки клієнта.

Клієнт зобов'язаний Вживати заходів щодо запобігання втрати (розкрадання) Карт'ок, ПІНа (персонального ідентифікаційного номера) або інформації, нанесеної на карту і магнітну смугу, або їх незаконного використання.

Також слід зазначити, що успішне проведення видаткових операцій по карті вимагало від її власника введення на платіжній сторінці Інтернет не тільки номера платіжної картки і терміну її дії, а й спеціального тризначного коду безпеки платежів через Інтернет (CVV), згідно вимог МПС Visa International і MasterCard. Даний код безпеки наноситься банком-емітентом на платіжну карту друкарським способом, а це значить - що третя особа, яка фактично використовувала в мережі Інтернет Вашу платіжну карту, мала інформацію про номер картки, CVV2-код, термін дії картки та інших персональних даних власника картки.

Згідно "Умов та правил надання банківських послуг"

1.1.5.5. Банк не несе відповідальності у випадку, якщо інформація про рахунки Клієнта, Карту, контрольну інформацію Клієнта, відправленому в SMS - повідомлення, ПІН - код, Ідентифікаторі користувача, паролях системи Приват24, паролі входу MobileBanking або проведених Клієнтом операціях стане відомо іншим особам, внаслідок несумлінного виконання Клієнтом умов їхнього зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.



1.1.5.14. Клієнт відповідає за усі операції в повному обсязі, здійснені у підрозділах Банку, через пристрої самообслуговування, систему MobileBanking, систему Приват-24 з використанням передбачених цими Умовами засобів його ідентифікації та аутентифікації.

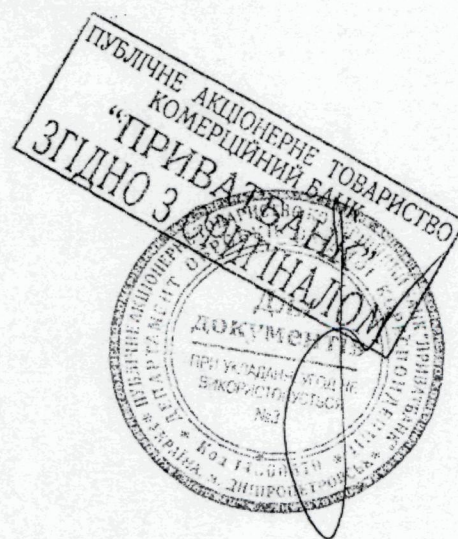
п. 1.1.5.29. Держатель несе відповідальність за всі операції, що супроводжуються авторизацією, до моменту письмової заяви Держателя Карти про блокування коштів на Картрахунку й за всі операції, які не супроводжуються авторизацією, до моменту постановки Карти в СТОП-ЛИСТ. Платіжною системою, а у випадку підключення до послуги "Екстрені гроші" також протягом часу блокування платіжної карти.

Для вирішення даного питання ми рекомендуємо Вам звернутися до правоохоронних органів.

З повагою і надією на подальшу
співпрацю,
Супервайзер з розробки технологій
обробки вхідної кореспонденції від
клієнтів ГО



Сердечна М.А.





ПРИВАТНИЙ АКЦІОНЕРНИЙ ТОВАРИСТВО КОМЕРСІЙНИЙ БАНК - ПРИВАТБАНК
вул. Набережно-Кіровоградська 50 м. Дніпропетровськ 49094, Україна
телефон: 112, 735 27 82, 240 00 00 (включно з мобільним)
www.privatbank.ua e-mail: hotline@privatbank.ua

Від 04.08.2015р. №20.1.0.0.0/7-20150803/870
на № від р.

Шановний клієнте!

Ваш запит щодо несанкціонованного списання 15.02.2015р. грошових коштів з картки № [REDACTED] розглянули провідні спеціалісти, та за результатами розгляду повідомляємо наступне.

На жаль, у нас немає можливості виконати Ваші вимоги. Повірте, ми дуже хочемо піти Вам на зустріч у вирішенні даного питання, але не можемо цього зробити з незалежних від нас причин.

Аналіз ситуації, що склалася показав, що Вами були порушені умови і правила надання банківських послуг.

Всі оспорювані операції були можливі лише при знанні особистих даних та даних картки.

Згідно ст. 11 Цивільного Кодексу України від 16.01.2003р. №435-IV цивільні права та обов'язки виникають на підставі договору або правочину. Договір на обслуговування карткового рахунку, укладений між Вами та ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК", у

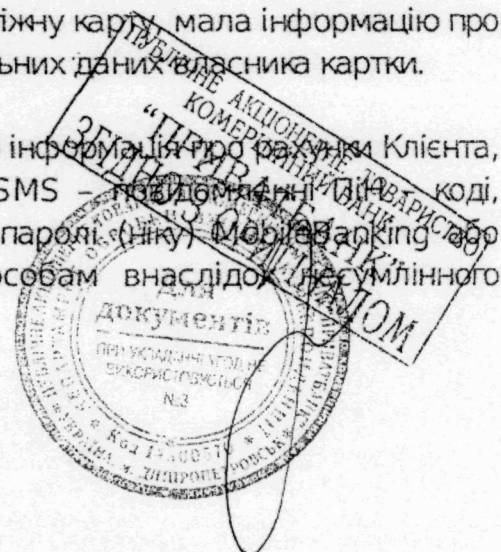
п.п. 1.1.2.1.12 Умов і правил надання банківських послуг передбачає наступні обов'язки клієнта.

Клієнт зобов'язаний Вживати заходів щодо запобігання втрати (розкрадання) Карток, ПІНа (персонального ідентифікаційного номера) або інформації, нанесеної на карту і магнітну смугу, або їх незаконного використання.

Також слід зазначити, що успішне проведення видаткових операцій по карті вимагало від її власника введення на платіжній сторінці Інтернет не тільки номера платіжної картки і терміну її дії, а й спеціального тризначного коду безпеки платежів через Інтернет (CVV), згідно вимог МПС Visa International і MasterCard. Даний код безпеки наноситься банком-емітентом на платіжну карту друкарським способом, а це значить - що третя особа, яка фактично використовувала в мережі Інтернет Вашу платіжну карту, мала інформацію про номер картки, CVV2-код, термін дії картки та інших персональних даних власника картки.

Згідно "Умов та правил надання банківських послуг".

1.1.5.5. Банк не несе відповідальності у випадку, якщо інформація про рахунок Клієнта, Карту, контрольну інформацію Клієнта, відправленому в SMS – повідомленнях, PIN-коді, Ідентифікаторі користувача, паролях системи Приват24, паролі (інку) MobileBanking або проведених Клієнтом операціях стане відомо іншим особам внаслідок несумлінного виконання



Клієнтом умов їхнього зберігання і використання та/або прослуховування або перехоплення інформації у каналах зв'язку під час використання цих каналів.

1.1.5.14. Клієнт відповідає за усі операції в повному обсязі, здійснені у підрозділах Банку, через пристрої самообслуговування, систему MobileBanking, систему Приват-24 з використанням передбачених цими Умовами засобів його ідентифікації та аутентифікації.

п. 1.1.5.29. Держатель несе відповідальність за всі операції, що супроводжуються авторизацією, до моменту письмової заяви Держателя Карти про блокування коштів на Картрахунку й за всі операції, які не супроводжуються авторизацією, до моменту постановки Карти в СТОП-ЛИСТ. Платіжною системою, а у випадку підключення до послуги "Екстрені гроші" також протягом часу блокування платіжної карти.

Для вирішення даного питання ми рекомендуємо Вам звернутися до правоохоронних органів.

З повагою і надією на подальшу
співпрацю,
Супервайзер з розробки технологій
обробки вхідної кореспонденції від
клієнтів ГО



Сердечна М.А.

