Інформація для ознайомлення користувачів про умови надання платіжних послуг

|  |
| --- |
| Дана інформація надається з метою належного інформування споживачів із додержанням вимог Законів України «Про платіжні послуги», «Про банки і банківську діяльність», нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (затвердженого постановою Правління НБУ від 28.11.2019 р. № 141) та Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами (затвердженого постановою Правління НБУ від 22.01.2021 р. № 7, в редакції постанови НБУ від 25.11.2022 р. № 232)Згідно зі статтею 30 Закону України «Про платіжні послуги» Банк до укладення зі споживачем Договору про надання платіжних послуг фізичним особам (далі – Договір) надає йому інформацію шляхом розміщення на офіційному веб-сайті про: |
| **Інформація про надавача платіжних послуг** | Повне найменування Банку: **АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО****«БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»**Скорочене найменування: **АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»**Код ЄДРПОУ: 33695095Код банку: 380281Місцезнаходження: 04119, м. Київ, вул. Юрія Іллєнка, 83-Д Контактний телефон: +38(044)207-70-20Поштова адреса: 04119, м. Київ, вул. Юрія Іллєнка, 83-Д Адреса електронної пошти info@bisbank.com.uaАдреси відділень, за якими здійснюється надання платіжних послуг, за посиланням: <https://www.bisbank.com.ua/viddilennja-ta-bankomati-3/> Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг - адреса місцезнаходження:Електронна адреса: <https://www.bisbank.com.ua/zvernennia-kliientiv/>Адреса веб-сайта Банку: <https://www.bisbank.com.ua/>Інформація щодо включення АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»до [Державного реєстру банків](https://bank.gov.ua/ua/supervision/institutions/33695095):АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» включено до Державного реєстру банків 09.08.2005 року з реєстраційним номером 300Ліцензія на право надання банківських послуг, запис у Державному реєстрі банків про право юридичної особи на здійснення банківської діяльності № 221 від 24.10.2011 року, видана Національним банком УкраїниЛіцензії та дозволи Банку: <https://www.bisbank.com.ua/pro-bank-2/> |
| **Інформація про орган з питань захисту прав споживачів** | Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»: Національний банк України, місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601; контактний телефон Гарячої лінії: 0 800 505 240. Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: [за посиланням](https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals). |
| **Інформація про****платіжні послуги банку, комісійні винагороди, процентні ставки** | Банк пропонує Клієнту банківські та інші фінансові послуги відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», в тому числі відкриття рахунків та залучення вкладів (депозитів) тощо. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Перелік платіжних послуг, умови їх надання та Тарифи, комісійні винагороди та збори розміщено на окремих сторінках веб-сайта Банку, а саме:* відкриття та обслуговування поточних рахунків (у національній та іноземних валютах) за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/shhodenne-obslugovuvannja/>;
* відкриття та обслуговування поточних рахунків, операції за якими можуть здійснюватися з використанням електронних платіжних засобів (у національній та/або іноземній валютах) за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/platizhni-kartky/>;
* відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків (у національній та іноземних валютах) за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/depozit-privatnim-kliientam/>;
* оренда індивідуального сейфу для зберігання цінностей в Банку за посиланням <https://www.bisbank.com.ua/bankivski-sejfi-private-banking/>
* інші послуги за посиланнями:

<https://www.bisbank.com.ua/shhodenne-obslugovuvannja/> <https://www.bisbank.com.ua/banking/> Вартість інших послуг визначається у Тарифах АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ». |
| **Істотні характеристики послуг залучення****банківського вкладу (депозиту)** | Істотні характеристики послуг залучення банківського вкладу (депозиту) розміщено відповідно до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, на веб-сайті за посиланнями: <https://www.bisbank.com.ua/depozit-privatnim-kliientam/> |
| **Істотні характеристики послуг з надання споживчих кредитів** | Істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту розміщено за [посиланням](https://www.bisbank.com.ua/kredit-privatnim-kliientam/): <https://www.bisbank.com.ua/kredit-privatnim-kliientam/> та <https://www.bisbank.com.ua/payment_card/bizeshka-2/> |
| **Курс перерахунку іноземної валюти** | Банк здійснює від імені та за рахунок Клієнта купівлю/продаж/обмін іноземної валюти на валютному ринку України за поточним курсом, що склався на валютному ринку України на дату купівлі/продажу/обміну іноземної валюти, з утриманням комісійної винагороди згідно з тарифами Банку та інших обов’язкових платежів (за наявності) та з подальшим зарахуванням на відповідні рахунки Клієнта та/або Банку.Купівля, продаж, обмін іноземної валюти/банківських металів здійснюється за курсом або крос-курсом, що визначається Банком згідно з вимогами чинного законодавства України.У випадку здійснення операцій держателями електронних платіжних засобів з використанням платіжної картки або її реквізитів у валюті, що відрізняється від валюти карткового рахунка, та/або якщо валюта розрахунків з платіжною системою (ПС) відрізняється від валюти карткового рахунка, конвертація здійснюється в два етапи:1) Валюта операції перераховується у валюту розрахунків Банку з ПС за курсом, установленим ПС на дату надходження операції до клірингового центру ПС;2) Валюта розрахунків Банку з ПС перераховується у валюту карткового рахунка Клієнта за курсом купівлі та продажу іноземних валют за операціями з платіжними картками, установленим Банком на день списання/зарахування суми за операцією з карткового рахунка Клієнта.Курс купівлі та продажу іноземних валют за операціями з платіжними картками встановлюється Банком кожного робочого дня та оприлюднюється на офіційному сайті Банку. Зазначений курс, що діє на момент обробки операції Банком, може не збігатися з курсом, який діяв при здійсненні відповідної операції; курсова різниця, що виникла внаслідок цього, не може бути предметом претензії з боку Клієнта, і Клієнт надає Банку безумовну згоду на списання суми такої курсової різниці шляхом здійснення договірного списання з його карткового рахунку, в тому числі і у випадку, якщо при такому списанні виникне надлімітна заборгованість за рахунком. |
| **Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції** | Згода на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) може бути надана Клієнтом Банку особисто, через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції або через отримувача.Банк передбачає у певних договорах про надання банківських (платіжних) послуг з Клієнтом виконання платіжних операцій, пов'язаних між собою спільними ознаками, у визначений період часу. У такому разі згода надається перед виконанням першої платіжної операції. Інший порядок надання згоди на виконання платіжної операції визначається договором між платником та Банком.Згода на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги».Клієнт має право відкликати згоду на виконання платіжної операції в національній валюті та/або в іноземній валюті в повній сумі платіжної інструкції (операції) і до настання дати валютування, а саме до кінця операційного часу, що передує даті валютування, шляхом подання до Банку розпорядження (листа) про відкликання, складеного в довільній формі, але із зазначенням реквізитів платіжної інструкції, та засвідченої підписом Клієнта / відповідальних осіб Клієнта. |
| **Порядок прийняття до виконання платіжної****інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції** | Банк приймає до виконання надану Клієнтом платіжну інструкцію за умови, що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті.Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день.Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.Клієнт, який надає платіжну інструкцію, та Банк можуть узгодити інший строк (день) прийняття до виконання наданої платіжної інструкції. У такому разі платіжна інструкція має бути виконана в узгоджений строк (день), за умови дотримання інших вимог щодо її прийняття до виконання.Зазначення Клієнтом у платіжній інструкції дати валютування не впливає на порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком.Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для Клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції. |
| **Робочий та операційний час Банку, максимальний час виконання платіжних операцій** | Інформація про операційний час та робочий час Банку розміщена за посиланнямhttps://www.bisbank.com.ua/viddilennja-ta-bankomati-3/ Банк виконує платіжну інструкцію Клієнта протягом операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції.У разі зазначення Клієнтом у платіжній інструкції дати валютування Банк зараховує суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування.Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».Банк забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок Клієнта або виплату Клієнту суми платіжної операції в готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок Клієнта.Банк забезпечує доступність для Клієнта коштів за платіжною операцією негайно після їх зарахування на рахунок Клієнта.Клієнт, який надає платіжну інструкцію, та Банк можуть визначити в договорі про надання платіжних послуг інші строки виконання платіжних операцій та/або умови доступності коштів. |
| **Ліміти (обмеження) використання****платіжних інструментів** | Банк забезпечує вжиття заходів безпеки при використанні платіжних інструментів, зокрема платіжних карток. Інформація щодо лімітів (обмежень) при використанні платіжних інструментів можна отримати за посиланням: <https://www.bisbank.com.ua/platizhni-kartky/>Додаткові заходи обмеження у використання платіжних інструментів можуть вживатися на підставі вимог нормативно-правових актів Національного банку України. |
| **Спосіб комунікації** | Клієнт може отримувати інформацію на офіційному веб-сайті Банку <https://www.bisbank.com.ua/>, на інформаційних дошках у відокремлених підрозділах Банку при особистому зверненні до Банку, через систему дистанційного обслуговування клієнтів (Інтернет-банкінґ), або іншими дистанційними каналами електронного обслуговування у випадку наявності відповідної технічної можливості, та/або соціальними мережами, та/або платіжними, включно з мобільними, застосунками, та/або телефонними дзвінками або SMS-повідомленням на Фінансовий номер Позичальника, зазначений Позичальником в Договорі, на що Позичальник підписанням Договору надає свою згоду.Клієнт може передавати інформацію шляхом особистого звернення до Банку та/або через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних в Банку / Клієнта. Клієнт отримує інформацію щодо платіжної послуги у повному обсязі, в порядку та часовому проміжку, визначених Договором та згідно з чинним законодавством України. |
| **Заходи безпеки** | Клієнт зобов’язаний надійно зберігати та в жодному разі не розголошувати і не передавати третім особам дані та засоби, які використовуються для його автентифікації при виконанні банківських операцій та/або дій з використанням ПК – логіни, паролі (постійні та одноразові), ПІН-коди, CVV1- та/або CVV2-коди, електронні платіжні засоби, пристрої, на яких встановлено електронний гаманець тощо.Банк у разі ініціювання дебетового, кредитового переказу та/або примусового списання (стягнення) перевіряє в платіжній інструкції відповідність зазначених у ній номера рахунку платника, коду платника та номера паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) і приймає до виконання платіжну інструкцію лише в разі їх збігу.Банк перевіряє реквізити платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку відповідно до вимог, встановлених нормативно- правовими актами Національного банку України.У разі недотримання зазначених вимог відповідальність за шкоду, заподіяну платнику, несе Банк.За невиконання або неналежне виконання умов Договору Банк та Клієнт несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами Платіжних систем і Договором.У випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози виконання платіжної операції:* Клієнт повинен негайно повідомити Банк про факт такого випадку;
* Банк зобов’язаний вжити заходів, спрямованих на збереження коштів Клієнта.

Банк несе відповідальність за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Договором строків. Банк у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Договором строків зобов’язаний на запит Клієнта, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної інформації про платіжну операцію та надати її Клієнту без стягнення плати.У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку Клієнта Банк зобов’язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на Рахунок Клієнта та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок Клієнта. Банк також відшкодовує Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди).У разі виконання неакцептованої платіжної операції Банк зобов’язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення Клієнта (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на Рахунок Клієнта, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з Рахунку платника коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на Рахунок Клієнта. Банк зобов’язаний також відшкодувати Клієнту суму утриманої/сплаченої Клієнтом комісійної винагороди за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої комісійної винагороди). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору** | Договір про надання платіжних послуг та/або зміни до нього розроблені на невизначений строк (діють протягом невизначеного строку). Деякими видами платіжних та інших послуг може передбачатися строк дії договору (наприклад, Договір банківського вкладу, Договір оренди індивідуального банківського сейфу тощо).Зміни до договору, що стосуються користування платіжними картками (в т.ч. правил користування платіжними картками), Тарифів на обслуговування Поточного рахунку з використанням платіжної картки, починають застосовуватися до відносин між Банком та Клієнтом через 30 (тридцять) календарних днів, усі інші зміни, - з моменту їх розміщення на офіційному сайті Банку.У випадку отримання Банком від Клієнта письмової заяви, якою він виражає свою незгоду зі змінами, дія договору після виконання Клієнтом взятих на себе за цим договором зобов’язань припиняється.Клієнт має право достроково припинити дію договору, за виключенням договору банківського вкладу за вкладами (депозитами), які не передбачають повернення вкладу (депозиту) до спливу його строку. Банк має право припинити договір за ініціативою Банку у випадках, передбачених законодавством України та договором. |
| **Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних та інших послуг** | Врегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання платіжних та інших послуг, здійснюється шляхом проведення переговорів між Банком та Клієнтом.Клієнт може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua>.Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Однією із головних функцій Фонду гарантування вкладів фізичних осіб є захист прав та охоронюваних законом інтересів вкладників. Офіційний сайт Фонду гарантування вкладів фізичних осіб [https://www.fg.gov.ua](https://www.fg.gov.ua/). Інформація про фонд гарантування вкладів фізичних осіб розміщується також на офіційному сайті Банку [за посиланням](https://cib.com.ua/uk/about/page/pro-fond-garantuvannya-vkladiv-fizichnih-osib). У випадку неможливості вирішити спірне питання шляхом переговорів, судовий захист прав і законних інтересів Клієнта здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством України. |

Договір про надання платіжних послуг – договір, який укладається між Банком та Клієнтом у письмовій формі (електронній/паперовій) відповідно до вимог законодавства України, на узгоджених сторонами умовах. Договір про надання платіжних послуг укладається шляхом приєднання Клієнта до «Правил надання платіжних на умовах комплексного банківського обслуговування для клієнтів - фізичним осіб у АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі – Правила).

Правила починають застосовуватися до правовідносин між Банком та Клієнтом (який уклав з Банком Договір про надання платіжних послуг) з моменту їх розміщення на офіційному сайті Банку та введення в дію.