

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОЗНАЙОМЛЕННЯ КЛІЄНТІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ)

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (надалі - Банк) відповідно до вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про платіжні послуги», нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28.11.2019 р. № 141) надає наступну інформацію:

І. Інформація про надавача фінансових послуг; інші відомості	
Найменування Банку	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»
Місцезнаходження Банку	04119, м. Київ, вул. Юрія Ілленка, буд. 83-Д
Відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг Банком	Адреси за посиланням: https://www.bisbank.com.ua/viddilennja-ta-bankomati-3/
Контактна інформація Банку	Контактний номер телефону: +38 (044) 207-70-20; Адреса електронної пошти: info@bisbank.com.ua ; Адреса вебсайту Банку: https://www.bisbank.com.ua/ ; Адреса, за якою приймаються скарги клієнтів фінансових послуг: 04119, м. Київ, вул. Юрія Ілленка, буд. 83-Д
Найменування посередників, які надають посередницькі послуги	Відсутні
Відомості про державну реєстрацію Банку	Дата державної реєстрації Банку як юридичної особи: 04.08.2005 року; Ідентифікаційний код: 33695095
Інформація про включення Банку до Державного реєстру банків	Дата внесення Банку до Державного реєстру банків: 09.08.2005 року; Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків: 300. Код Банку (МФО): 380281

Відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку	Банк надає фінансові послуги на підставі банківської ліцензії № 221 від 24.10.2011 року, виданої Національним банком України. Перелік дозволів та ліцензій за посиланням: брокерська ліцензія та дилерська ліцензія .
Відомості про склад органів управління Банку	Інформація про склад органів управління Банку розміщена на вебсайті Банку за посиланням в розділі «Корпоративне управління»
Відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, інша інформація, що підлягає оприлюдненню	Інформація про фінансові показники діяльності розміщена на вебсайті Банку за посиланням Інформація про структуру власності Банку знаходиться на вебсайті Банку за посиланням в розділі «Структура власності банку»
Контактна інформація Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів	<p><u>Національний банк України</u> Місцезнаходження: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9; Телефон: 0 800 505 240 або + 380 44 298 65 55 Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: за посиланням.</p> <p><u>Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів</u> Місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, буд. 1; Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): +380 50 230 04 28 або + 380 44 364 77 80</p>
II. Перелік фінансових (платіжних) послуг, їх вартість (тарифи, комісійні винагороди тощо)	
Перелік фінансових послуг, порядок та умови їх надання	Банк надає банківські та інші фінансові послуги відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про банки і банківську діяльність» на підставі виданої Національним банком України банківської ліцензії, в тому числі, щодо відкриття рахунків, залучення вкладів (депозитів), надання кредитів тощо.

	<p>Перелік фінансових (в тому числі платіжних) послуг, опис основних характеристик послуг, порядок та умови їх надання, умови надання додаткових послуг для фізичних осіб-клієнтів Банку розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «Приватним клієнтам».</p> <p>Перелік фінансових (в тому числі платіжних) послуг, опис основних характеристик послуг, порядок та умови їх надання, умови надання додаткових послуг для юридичних осіб корпоративного бізнесу-клієнтів Банку розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «Корпоративний бізнес».</p> <p>Перелік фінансових (в тому числі платіжних) послуг, опис основних характеристик послуг, порядок та умови їх надання, умови надання додаткових послуг для юридичних осіб малого та середнього бізнесу-клієнтів Банку розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «МСБ».</p>
<p>Форма та порядок надання і відкриття згоди платника на виконання платіжної операції</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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».</p> <p>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.</p>

<p>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції</p>	<p>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.</p> <p>Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день.</p> <p>Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня.</p> <p>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 узгоджений строк (день), за умови дотримання інших вимог щодо її прийняття до виконання.</p> <p>Зазначення Клієнтом у платіжній інструкції дати валютування не впливає на порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком.</p> <p>Після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для Клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції.</p>
<p>Робочий та операційний час Банку, максимальний час виконання платіжних операцій</p>	<p>Інформація про операційний час та робочий час Банку розміщена за посиланням https://www.bisbank.com.ua/viddilenja-ta-bankomati-3/</p> <p>Банк виконує платіжну інструкцію Клієнта протягом операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції.</p> <p>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.</p> <p>Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».</p> <p>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</p>

	<p>Клієнта.</p> <p>Банк забезпечує доступність для Клієнта коштів за платіжною операцією негайно після їх зарахування на рахунок Клієнта.</p> <p>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.</p>
<p>Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів</p>	<p>Банк забезпечує вжиття заходів безпеки при використанні платіжних інструментів, зокрема платіжних карток.</p> <p>Інформація щодо лімітів (обмежень) при використанні платіжних інструментів можна отримати за посиланням: https://www.bisbank.com.ua/platizhni-kartky/</p> <p>Додаткові заходи обмеження у використанні платіжних інструментів можуть вживатися на підставі вимог нормативно-правових актів Національного банку України.</p>
<p>Інформація про вартість, ціну/тарифи, комісійні винагороди, процентні ставки</p>	<p>Вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори тощо) фінансових (в тому числі платіжних) послуг для фізичних осіб-клієнтів Банку зазначено у Тарифах Банку та розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «Приватним клієнтам».</p> <p>Вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори тощо) фінансових (в тому числі платіжних) послуг для юридичних осіб корпоративного бізнесу-клієнтів Банку зазначено у Тарифах Банку та розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «Корпоративний бізнес».</p> <p>Вартість (комісійні винагороди, процентні ставки, збори тощо) фінансових (в тому числі платіжних) послуг для юридичних осіб малого та середнього бізнесу-клієнтів Банку зазначено у Тарифах Банку та розміщено на вебсайті Банку за посиланням. Детальніше у розділі «МСБ».</p> <p>Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу, визначається на дату укладання договору і надається на вимогу вкладника під час укладення договору згідно до Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників.</p> <p>Прогнозовані загальні витрати за кредитом (орієнтовну реальну річну процентну ставку та орієнтовну загальну вартість кредиту) надаються виходячи з обраних споживачем умов кредитування безпосередньо на сайті або у місці надання послуги. При розрахунку застосовуються Правила розрахунку банками України</p>

	<p>загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит.</p>
<p>Застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги</p>	<p>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.</p> <p>Купівля, продаж, обмін іноземної валюти/банківських металів здійснюється за курсом або крос-курсом, що визначається Банком згідно з вимогами чинного законодавства України.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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 договірною списання з його карткового рахунку, в тому числі і у випадку, якщо при такому списанні виникне надлімітна заборгованість за рахунком.</p>
<p>Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методика їх обчислення</p>	<p>Інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної платіжної послуги, та методику їх обчислення зазначено у відповідному Договорі, що укладається з клієнтом.</p> <p>Штрафи, пені можуть також застосовуватися у випадках визначених законодавством України за невиконання, неналежне виконання обов'язків.</p>

<p>Спосіб комунікації</p>	<p>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-банкінг), 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 Клієнта, зазначений Клієнтом в Договорі, на що Клієнт підписанням Договору надає свою згоду.</p> <p>Клієнт може передавати інформацію шляхом особистого звернення до Банку та/або через дистанційні канали в межах технічних можливостей, наявних в Банку / Клієнта.</p> <p>Клієнт отримує інформацію щодо платіжної послуги у повному обсязі, в порядку та часовому проміжку, визначених Договором та згідно з чинним законодавством України.</p>
<p>Заходи безпеки</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Банк перевіряє реквізити платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку відповідно до вимог, встановлених нормативно- правовими актами Національного банку України.</p> <p>У разі недотримання зазначених вимог відповідальність за шкоду, заподіяну платнику, несе Банк.</p> <p>За невиконання або неналежне виконання умов Договору Банк та Клієнт несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України, правилами Платіжних систем і Договором.</p> <p>У випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози виконання платіжної операції:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Клієнт повинен негайно повідомити Банк про факт такого випадку; - Банк зобов'язаний вжити заходів, спрямованих на збереження коштів Клієнта. <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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).</p>
III. Договір про надання фінансових (платіжних) послуг	
Для фізичних осіб – споживачів фінансових послуг	Детальна інформація з приводу укладення Публічного договору за посиланням

<p>Для суб'єктів господарювання</p>	<p>Детальна інформація з приводу укладення Публічного договору за посиланням</p>
<p>Детальні умови договору про надання фінансових послуг (строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору)</p>	<p>а) передбачає право клієнта на відмову від договору про надання фінансових послуг в порядку та на умовах, визначених законодавством, зокрема, щодо споживчого кредиту – Законом України «Про споживче кредитування»;</p> <p>б) передбачає право клієнта відмовитися від договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та/або договором між Банком та клієнтом;</p> <p>в) не передбачає застосування мінімального строку дії договору. Деякими видами платіжних та інших послуг може передбачатися строк дії договору (наприклад, Договір банківського вкладу, Договір оренди індивідуального банківського сейфу тощо);</p> <p>г) передбачає право клієнта розірвати договір, достроково виконавши зобов'язання за договором. Розірвання договору за ініціативою клієнта можливе при відсутності заборгованості за договором. Розірвання договору за ініціативою клієнта не звільняє від обов'язку погасити в повному обсязі заборгованість в разі її наявності. Клієнт має право у будь-який час достроково повністю повернути кредит;</p> <p>г) містить порядок внесення змін та доповнень відповідно до якого зміни вносяться у встановлені договором строки. Зокрема, 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;</p> <p>д) передбачає збільшення фіксованої процентної ставки за договором за погодженням із споживачем, в тому числі у випадках передбачених договором.</p> <p>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/</p> <p>Істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту розміщено за посиланням: https://www.bisbank.com.ua/kredit-privatnim-kliientam/ та https://www.bisbank.com.ua/payment_card/bizeshka-2/</p>

IV. Механізми захисту прав клієнтів фінансових послуг (гарантійні фонди)

<p>Можливість та порядок позасудового розгляду скарг клієнтів фінансових послуг</p>	<p>Врегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання платіжних та інших послуг, здійснюється шляхом проведення переговорів між Банком та клієнтом.</p> <p>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.</p> <p>Більш детально про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Банку за посиланням.</p> <p>У випадку неможливості вирішити спірне питання шляхом переговорів, судовий захист прав і законних інтересів Клієнта здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством України.</p>
<p>Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства</p>	<p>Банк є учасником Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.</p> <p>Більш детально про систему гарантування вкладів фізичних осіб можна на вебсайті Банку за посиланням в розділі «Фонд гарантування вкладів фізичних осіб».</p>