

**Інформація, що надається з метою належного інформування клієнтів/споживачів/користувачів фінансових та платіжних послуг в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «НЕКСЕНТ БАНК» із додержанням**

**вимог:**

**Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»,**  
**Закону України «Про платіжні послуги»**

| <b>I. Інформація про надавача фінансових/платіжних послуг</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1. Найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів:</b> | <p>Повне найменування: <b>АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «НЕКСЕНТ БАНК»</b><br/> Скорочене найменування: <b>АТ «НЕКСЕНТ БАНК»</b> (далі - Банк)<br/> Місцезнаходження/фактична адреса Банку: <b>01024, Україна, м. Київ, вул. Шовковична, 42-44</b><br/> Контактна інформація Банку:<br/> <b>Номер телефону Контакт-центру: 0 800 309 777; +380 44 390 67 33; +380 67 209 34 89</b> Електронна пошта:<br/> <a href="mailto:CustomerComplaints@nexentbank.com.ua">CustomerComplaints@nexentbank.com.ua</a><br/> Офіційний сайт: <a href="http://www.nexentbank.com.ua">www.nexentbank.com.ua</a><br/> <b>Скарги споживачів фінансових послуг приймаються:</b><br/> За телефонними номерами: <b>0800 30 97 77 та +38 (044) 370 67 33</b><br/> На _____ електронну _____ адресу <a href="mailto:CustomerComplaints@nexentbank.com.ua">CustomerComplaints@nexentbank.com.ua</a> після заповнення форми, яка розміщена на сайті Банку в розділі <a href="https://www.nexentbank.com.ua/комплаєнс/zvernennya-gromadyan">https://www.nexentbank.com.ua/комплаєнс/zvernennya-gromadyan</a> «Звернення громадян».<br/> Особисто керівництвом Банку відповідно Порядку організації та проведення особистого прийому громадян та до Графіку особистого прийому громадян керівництвом АТ «НЕКСЕНТ БАНК»:<br/> Поштовим зв'язком, шляхом надсилання листа на адресу: <b>01024, Україна, м. Київ, вул. Шовковична, 42-44</b><br/> Шляхом надсилання листа до поштової скриньки, яка знаходиться за адресою: <b>01024, Україна, м. Київ, вул. Шовковична, 42-44 (4-й поверх) у приміщенні відділення №4 АТ «НЕКСЕНТ БАНК».</b></p> |
| <b>1.2. Відомості про відокремлені підрозділи/місця надання фінансових послуг:</b>                                                                                         | <p>Відомості про місця (адреси) надання банківських/фінансових/платіжних послуг (відділення Банку) розміщені за гіперпосиланнями:<br/> <a href="https://www.nexentbank.com.ua/відділення">https://www.nexentbank.com.ua/відділення</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.3.Відомості про склад органів управління:</b>                                                                                                                                                             | <p>Склад органів управління Банку:</p> <p>Загальні збори акціонерів є вищим органом управління за Статутом Банку й складаються з 2 (двох) акціонерів, юридичних осіб-нерезидентів.</p> <p>Наглядова рада складається з 5 (п'яти) її членів. Правління є виконавчим органом управління та складається не менше ніж з 3 (троьох) членів.</p> <p><a href="https://www.nexentbank.com.ua/корпоративне-управління">https://www.nexentbank.com.ua/корпоративне-управління</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1.4.Відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, інша інформація про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства:</b>                            | <p>Відомості про фінансові показники діяльності Банку:<br/><a href="https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/показники-діяльності-банку">https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/показники-діяльності-банку</a></p> <p>Відомості про структуру власності Банку:<br/><a href="https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/структура-власності-банку">https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/структура-власності-банку</a></p> <p>Відомості про звітність Банку:<br/><a href="https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/фінансові-звіти">https://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/фінансові-звіти</a></p> <p>Статут Банку/інша інформація:<br/><a href="http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/установчі-документи">http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/установчі-документи</a></p> |
| <b>1.5.Відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг:</b>                                                                                                                                       | <p>Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань:</p> <p>Дата запису: <b>22.08.2006</b>. Номер запису: <b>10701020000022001</b>.</p> <p>Ідентифікаційний код / код Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (код ЄДРПОУ): <b>34576883</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.6.Інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг:</b> | <p>Дата внесення до Державного реєстру банків: 28.08.2006 р.</p> <p>Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків: 310</p> <p>Єдиний ідентифікатор НБУ (код ID НБУ): 380366</p> <p>Банківська ліцензія:</p> <p><b>№ 232 від 14.10. 2011 року</b></p> <p>Ліцензії та дозволи: <a href="http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/установчі-документи">http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/установчі-документи</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.7.Відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг:</b>                                                                                                               | <p>Щодо Банку не порушено провадження у справі про банкрутство, не відкрито ліквідаційну процедуру, не застосовано процедуру санації.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.8. Рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг:</b>                                                                                                                                                                                                               | <p>Щодо Банку відсутні прийняті рішення про його ліквідацію/припинення.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1.9. Контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг:</b>                                                                                                                                                             | <p><b>Національний банк України</b> (далі - НБУ)<br/> Місцезнаходження: <b>Україна, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9</b><br/> Контактна інформація:<br/> Номер телефону: <b>0 800 505 240</b> або <b>+ 38 (044) 298 65 55</b><br/> Електронна пошта: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a><br/> Офіційний сайт: <a href="http://www.bank.gov.ua">www.bank.gov.ua</a><br/> Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернетпредставництва Національного банку України: <a href="https://bank.gov.ua/ua/contacts">https://bank.gov.ua/ua/contacts</a></p> <p>Підрозділ, який опікується захистом прав споживачів фінансових послуг – <b>Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України</b><br/> <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</a> Контакти для звернення:<br/> - заповнити онлайн форму на сайті НБУ <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizensappeals">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizensappeals</a>;<br/> - надіслати звернення на електронну пошту НБУ: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> за спеціальною формою; - відправити лист на адресу: <b>01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9</b></p> |
| <b>II. Перелік послуг та продуктів, що надаються Банком, порядок та умови їх надання, із зазначенням вартості, ціни/тарифів, розміру плати (проценти, винагорода, штрафні санкції) залежно від виду послуги</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><u>Опис основних характеристик платіжних/фінансових та інших послуг та умови їх надання:</u><br/> - послуги із зарахування та зняття готівкових коштів на рахунки Клієнтів, послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та касові операції, в т.ч. валютно-обмінні операції.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- послуги з відкриття, обслуговування та закриття поточних рахунків (крім електронних гаманців)

Банк відкриває фізичним особам поточні рахунки для зберігання коштів і виконання платіжних операцій (крім платіжних операцій з електронними грошима).

Опис основних характеристик, умови надання послуги та тарифи розміщуються на офіційному сайті Банку:

- поточні рахунки: <http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам/potochnii-rakhunok>

- послуги із залучення вкладів (депозитів)

Банк залучає грошові кошти від вкладників на їхні вкладні (депозитні) рахунки.

Опис основних характеристик, умови надання послуги, тарифи, комісійні винагороди, процентні ставки та істотні характеристики послуги залучення банківського вкладу (депозиту) розміщуються на офіційному сайті Банку:

<http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам/strokovii-vklad>

Розрахунок прогнозованих доходів та витрат (суми податків і зборів), пов'язаних із розміщенням строкового вкладу з урахуванням вибраних Клієнтом умов цієї банківської послуги за посиланням

<http://www.nexentbank.com.ua/media/yildugjm/nexent-calculator.xlsx>

Вартість інших послуг визначається у Тарифах АТ «НЕКСЕНТ БАНК», що розміщені на сторінках сайту Банку за відповідними посиланнями:

<http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам/potochnii-rakhunok>

Інформація про умови та істотні характеристики послуг з залучення банківського вкладу (депозиту) знаходиться за посиланням

<http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам/strokovii-vklad>

Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції:

Платіжна інструкція повинна містити обов'язкові реквізити, визначені законодавством України, внутрішніми локальними правовими актами й документами Банку. Згода Клієнта на виконання платіжної операції, вважається наданою на суму платіжної операції одночасно з підтвердженням Клієнтом такої операції власноручним/електронним підписом. Надання окремої згоди для здійснення такої платіжної операції не вимагається.

Розпорядження (заява) Клієнта про відкликання згоди на виконання платіжної операції відбувається у простій письмовій формі із зазначенням П.І.Б., ідентифікаційного номеру платника податків (за наявності), місця проживання, власноручного підпису чи електронним повідомленням, скріпленим електронним цифровим підписом за погодженими каналами комунікації, визначеними у договорі. Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до норм Закону України «Про платіжні послуги» №1953-ІХ від 14.12.2021 (далі – Закон), із змінами і доповненнями, Правил відкриття, використання і закриття рахунків користувачам надавачем платіжних послуг з обслуговування рахунків в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «НЕКСЕНТ БАНК». Для відкликання платіжної інструкції/згоди на виконання платіжної операції Клієнт надає Банку розпорядження за довільною формою у вигляді заяви. Розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції (заява) надається Клієнтом до відділення Банку у письмовому вигляді за довільною формою на паперовому носії чи

у електронному вигляді, зі скріпленням електронним цифровим підписом. З відкликанням платіжної інструкції одночасно відкликається згода Клієнта на виконання платіжної операції (за наявності), а в разі відкликання згоди Клієнта на виконання платіжної операції – платіжна інструкція.

Після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції для ініціатора настає момент безвідкличності платіжної інструкції (ч.2 ст. 45 Закону України «Про платіжні послуги»).

Для відкликання платіжної інструкції клієнтом, отримувачем, стягувачем (обтяжувачем), платником - до настання дати валютування до кінця операційного часу, що передує даті валютування відповідна особа надає Банкові заяву (розпорядження) у простій письмовій формі за відповідною датою, П.І.Б., ідентифікаційним номером/реєстраційним номером облікової картки платника податків – для фізичних осіб, ідентифікаційним кодом- для юридичних осіб та власноручним підписом чи у електронній формі, розпорядження, скріплене електронним цифровим підписом.

Отримувач має право відкликати платіжну інструкцію до моменту списання коштів з рахунку платника за умови погодження з надавачем платіжних послуг платника. Обтяжувач має право відкликати платіжну інструкцію до моменту списання коштів з рахунку платника.

Стягувач має право відкликати платіжну інструкцію до моменту списання коштів з рахунку платника.

Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком та настання моменту безвідкличності:

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 Клієнта без обмеження її мінімальної або максимальної суми, крім випадків, передбачених законодавством України або правилами Платіжної системи.

Банк у разі ініціювання дебетового, кредитового переказу та/або примусового списання (стягнення) перевіряє в платіжній інструкції відповідність зазначених у ній номера рахунку платника або унікального ідентифікатора та 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 виконує платіжну інструкцію після отримання згоди Клієнта на виконання кожної платіжної операції шляхом підписання власноручним/електронним цифровим підписом платіжної інструкції, крім випадків, передбачених Законом.

Момент безвідкличності - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції. Згода на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), крім платіжних операцій, що здійснюються для виконання Клієнтом грошових зобов'язань перед Банком, може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону. А саме, після списання коштів з рахунку Клієнта або настання дати валютування платіжної інструкції для ініціатора настає момент безвідкличності платіжної інструкції. Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі.

Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи.

Робочий час Банку: з 9-00 до 18-00

Операційний час Банку: з 9-00 до 16-00

Робочий час відділення Банку розміщується на офіційному сайті Банку:  
<http://www.nexentbank.com.ua/відділення>

Максимальний час виконання платіжних операцій:

Банк виконує платіжну інструкцію ініціатора протягом операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції.

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.

У разі зазначення Клієнтом у платіжній інструкції дати валютування Банк забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування. Надавач платіжних послуг отримувача забезпечує зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або виплату отримувачу суми платіжної операції в готівковій формі протягом операційного дня надходження коштів на рахунок надавача платіжних послуг отримувача.

Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом.

Штрафні санкції (штраф, пеня) та метод їх нарахування визначаються умовами договору про надання фінансових послуг.

### **III. Інформація про механізм захисту прав споживачів/користувачів/клієнтів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів)**

#### **3.1. Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду звернень, скарг споживачів фінансових послуг**

Клієнт має право звернутися до Банку із заявою про розгляд спірного питання в позасудовому порядку або до суду в разі наявності заперечень щодо операцій, здійснених із використанням платіжного інструменту, зазначених в інформації, наданій Банком.

Розгляд Банком скарг споживачів здійснюється відповідно до вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96%D0%B2%D1%80#Text>
- Закону України «Про споживче кредитування»  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>  
(у залежності від дня укладення договору про надання споживчого кредиту із врахуванням вимог розділу IV. Прикінцеві та перехідні положення такого закону);
- Закону України «Про захист прав споживачів» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
- Положення про розгляд звернень та проведення особистого прийому клієнтів в АТ «НЕКСЕНТ БАНК».

|  |                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг визначено в пп. 1.1 цієї Інформації для ознайомлення Клієнтів (фізичних осіб).</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | <p>Також, позасудовий розгляд скарг споживачів фінансових послуг здійснюється Національним банком України. З детальною інформацією про порядок розгляду скарг споживачів фінансових послуг Національним банком України споживач може ознайомитись за посиланням <a href="https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</a></p> <p>Подання звернення до Банку або до Національного банку України не позбавляє клієнта від його права на звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та</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: <a href="https://bank.gov.ua">https://bank.gov.ua</a></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><b>3.2. Інформація про наявність гарантійних фондів:</b></p> | <p>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 <a href="https://www.fg.gov.ua">https://www.fg.gov.ua</a></p> <p>Інформація про фонд гарантування вкладів фізичних осіб розміщується також на офіційному сайті Банку: <a href="http://www.nexentbank.com.ua/fgvfo">http://www.nexentbank.com.ua/fgvfo</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### IV. Інформація про Договір надання фінансових послуг

Договори про надання фінансових послуг відповідають вимогам Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14.12.2021 №1953-IX, Закону України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 року № 1591-IX, зі змінами і доповненнями 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 №7 (із змінами і доповненнями), та:

- передбачає право Клієнта відмовитися або розірвати договір чи припинити за його вимогою зобов'язання за договором, а також умови і порядок реалізації такого права Клієнтом в односторонньому порядку, включно зі строком, протягом якого Клієнт має право використати таке право відмови, в порядку та на умовах, визначених законодавством та безпосередньо за умовами такого договору;
  - в залежності від виду обраної фінансової послуги Клієнтом, договором може бути визначений мінімальний строк дії договору/ користування фінансовою послугою за договором;
  - Строк дії, змін до договору банківського рахунку встановлюється його умовами до дня припинення, відмови (розірвання), виконання належним чином відповідно до закону;
- Строк дії, змін до договору банківського вкладу, припинення, відмови (розірвання), визначається його умовами та виконанням належним чином відповідно до закону;

- передбачає право Клієнта розірвати/припинити договір, дострокового виконання договору та наслідки таких дій визначаються у відповідності до вимог законодавства і закріплюються у договорах між Банком та Клієнтом з якими Клієнт може ознайомитись на сайті Банку: <http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам> або звернувшись до відділення Банку;
- містить порядок внесення змін до договору, що визначається в залежності від обраної Клієнтом фінансової послуги;
  - передбачає неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди із Клієнтом.

Клієнт може ознайомитись з примірними (типовими) договорами банківського рахунку та банківського вкладу за посиланням <http://www.nexentbank.com.ua/приватним-клієнтам/potochnii-rakhunok>

#### V. Інформація про заходи безпеки

Клієнт зобов'язаний не допускати використання платіжного інструменту особами, які не мають на це законного права або повноважень, не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції, та негайно після того, як Клієнту стало відомо про факт втрати такої інформації, повідомити про це Банк.

До моменту повідомлення Банку про факт втрати індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на Клієнта. З моменту повідомлення Клієнтом Банку про факт втрати індивідуальної облікової інформації (шляхом повідомлення телефоном до Контакт-центру, надання заяви до відділення Банку тощо) ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

З метою забезпечення безпеки та належного обслуговування Клієнта Клієнт надає свою згоду та погоджується з тим, що Банк має право здійснювати фотозйомку та відео-нагляд у зонах обслуговування Клієнтів, фотографування Клієнта та його документів (у т.ч. сканування та копіювання документів), а також фіксацію всіма можливими технічними засобами контактів із Клієнтом (у тому числі аудіозапис телефонних розмов тощо) в приміщеннях/відділеннях Банку та на пристроях Банку. У разі виявлення Клієнтом розбіжностей між операціями/сумами, вказаними у виписці, з фактичними/сплаченими, або виявлення помилкової, неналежної, неакцептованої операції Клієнт зобов'язаний негайно письмово інформувати Банк по суті виявлених розбіжностей за операціями.

Банк несе відповідальність перед Клієнтом за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, включаючи порушення строків виконання платіжних операцій, та за порушення прав та інтересів споживачів відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та умов договору про надання фінансових послуг.

Банк здійснює моніторинг платіжних операцій користувачів відповідно до внутрішнього порядку управління операційними ризиками та ризиками інформаційної безпеки з метою ідентифікації неакцептованих, помилкових та неналежних платіжних операцій, суб'єктів таких операцій та забезпечувати вжиття заходів для запобігання або припинення таких операцій.

Банк затверджує та дотримується внутрішніх правил щодо ефективного зниження та контролю за операційними ризиками, кіберризики та ризиками безпеки, пов'язаними з наданням платіжних послуг (виконанням платіжних операцій). У даному

випадку під кіберризиком розуміється ризик виникнення внаслідок реалізації кіберзагроз збитків та/або додаткових втрат банків, інших осіб, які здійснюють діяльність на ринках фінансових послуг, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України. Банк зобов'язаний повідомляти Національний банк України у встановленому ним порядку про істотні операційні інциденти, кіберінциденти та інциденти безпеки, пов'язані з наданням ними платіжних послуг (виконанням платіжних операцій).

Банк запроваджує систему захисту інформації, що має забезпечувати безперервний захист інформації про виконання платіжних операцій та індивідуальної облікової інформації на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання. Працівники Банку зобов'язані виконувати вимоги законодавства щодо захисту інформації під час виконання платіжних операцій, зберігати таємницю надавача платіжних послуг (або іншу інформацію з обмеженим доступом) та підтримувати конфіденційність інформації, що використовується в системі захисту такої інформації. Працівники Банку несуть відповідальність за неналежне використання та зберігання засобів захисту інформації, що використовуються під час виконання платіжних операцій, а також за розголошення персональних даних користувачів та інформації, що може бути віднесена до банківської таємниці чи таємниці надавача платіжних послуг, відповідно до чинного законодавства України.

Процедура взаємодії між Банком та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції полягає у тому, що за зверненням користувача до Банку усно чи письмову з додержанням вимог Закону України «Про звернення громадян», з урахуванням вимог Закону «Про платіжні послуги», Банк розпочинає ретельно з'ясовувати усі наявні обставини за ознаками шахрайства та пропонувати клієнтові рекомендації з подолання наслідків відповідно до чинного законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України.

Процедура взаємодії між Банком та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Банком полягає у розгляді претензій та вимог клієнта у порядку досудового вирішення спору, а у разі недосягнення згоди - у судовому порядку відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Цивільного процесуального кодексу України.

Банк розглядає заяви (повідомлення) користувача щодо використання платіжного інструменту, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням такого платіжного інструменту, надавати користувачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, встановлений договором, але не більше строку, передбаченого законом для розгляду звернень (скарг) громадян.

**Дана інформація наводиться на сайті АТ «НЕКСЕНТ БАНК» з метою надання за вимогою клієнта:**

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p>1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню розміщено на сайті <a href="http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/фінансові-звіти">http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/фінансові-звіти</a> та <a href="http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/показники-діяльності-банку">http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/показники-діяльності-банку</a></p> <p>2) в розділі Корпоративне управління розміщено перелік членів Правління, членів Наглядової Ради <a href="http://www.nexentbank.com.ua/корпоративне-управління/naglyadova-rada">http://www.nexentbank.com.ua/корпоративне-управління/naglyadova-rada</a></p> <p>3) інформація про структуру власності та її ключових учасників розміщена у розділі Структура власності банку <a href="http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/структура-власності-банку">http://www.nexentbank.com.ua/pro-bank/структура-власності-банку</a></p> <p>4) інша інформація, право на отримання якої визначено законодавством – у вільному доступі на сайті АТ «НЕКСЕНТ БАНК»</p> |
| <p><b>Право клієнта</b></p> | <p>Клієнт має право, після припинення дії договору про надання банківської послуги, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до банку із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта за договором у повному обсязі, яку банк надає у формі паперового або електронного документа (за вибором клієнта) протягом п'яти робочих днів із дня отримання банком такого запиту</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

\*інформація доводиться до клієнта Банку перед укладанням договору про надання фінансових послуг у письмовому вигляді шляхом розміщення інформації на інформаційному стенді у Відділенні №4 АТ «НЕКСЕНТ БАНК», яке знаходиться за адресою: 01024, Україна, м. Київ, вул. Шовковична, 42-44 (4-й поверх) та в електронному вигляді – шляхом надсилання інформації за наданою клієнтом електронною адресою.

