

ІНФОРМАЦІЯ

АТ «Ощадбанк», що надається до укладення договору про надання фінансових послуг для фізичних осіб, які у правовідносинах з Банком діють як фізичні особи, що не здійснюють підприємницьку та/або незалежну професійну діяльність (далі – Клієнти) для ознайомлення споживачів фінансових послуг

(надається шляхом розміщення даного повідомлення на цьому вебсайті Банку на виконання вимог [статті 30 Закону України «Про платіжні послуги»](#), [статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»](#) та [Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг](#), затвердженого постановою правління Національного банку України №141 від 28.11.2019, зі змінами).

1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК

1.1	<i>Повне та скорочене найменування</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» (далі - Банк);▪ АТ «Ощадбанк»;▪ код ЄДРПРОУ 00032129.
1.2	<i>Місцезнаходження</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Україна, 01001, м. Київ, вул. Госпітальна, 12-г
1.2.1.	<i>Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреса філії надавача платіжних послуг або комерційного агента)</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Інформація щодо адреси установ Банку (філій, ТВБВ) розміщена за гіперпосиланням
1.3	<i>Контактний телефон клієнтської підтримки Банку</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ 0-800-210-800 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів по території України – цілодобово)▪ +38 (044) 363-01-33 (за стандартним тарифом – цілодобово)▪ +38 (044) 350-01-33 (за стандартним тарифом – цілодобово)▪ +38 (044) 247-84-18 (для дзвінків із-за кордону)▪ Факс: (044) 247-85-68
1.3.1	<i>Контактний телефон установ Банку (філій/ТВБВ)</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Інформація щодо контактних телефонів установ Банку (філій, ТВБВ) розміщена за гіперпосиланням
1.4	<i>Адреса електронної пошти та вебсайт Банку</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Адреса електронної пошти contact-centre@oschadbank.ua – інформація розміщена за гіперпосиланням;▪ Сайт АТ «Ощадбанк»: www.oschadbank.ua
1.5	<i>Найменування осіб, які надають посередницькі послуги (комерційні агенти)</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ На поточний момент – відсутні.▪ У випадку залучення Банком посередників для надання посередницьких послуг – інформація про них зазначатиметься на сторінці опису відповідної послуги Банку.
1.6	<i>Відомості про державну реєстрацію</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ АТ «Ощадбанк» зареєстроване 31 грудня 1991 року;▪ Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків № 4.
1.7	<i>Інформація щодо включення АТ «Ощадбанк» до Державного реєстру банків</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Дата внесення АТ «Ощадбанк» до Державного реєстру банків 31 грудня 1991 року;▪ Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків № 4.
1.8	<i>Інформація щодо наявності ліцензії та дозволів наданих Банку</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ АТ «Ощадбанк» уповноважений здійснювати банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому банківської ліцензії.▪ Перелік дозволів та ліцензій за гіперпосиланням.

1.9	<p>Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «Ощадбанк»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Національний банк України: ▪ Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601 ▪ Контактний телефон (гаряча лінія): 0 800 505 240 ▪ Офіційний вебсайт: https://bank.gov.ua
1.10.	<p>Контактна інформація органів з питань захисту прав споживачів</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України 2) Контакти для звернення споживачів: <ol style="list-style-type: none"> а) Письмово: <ul style="list-style-type: none"> ▪заповнити та подати онлайн-форму на сайті НБУ або ▪відправити лист на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua або ▪відправити лист на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601 б) Зателефонувати до контакт-центру 0 800 505 240
<p>2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ, В ТОМУ ЧИСЛІ ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ БАНКОМ ПРИ УКЛАДЕННІ ДОГОВОРУ КОМПЛЕКСНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ</p>		
2.1	<p>Інформація про:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ перелік фінансових послуг, що надаються Банком; ▪ умови договорів (в т.ч. оферти, інших типових договорів про надання фінансових послуг); ▪ умови і порядок надання послуг (в т.ч., інформація щодо істотних характеристик, за необхідності) та умови отримання акційних пропозицій; ▪ умови надання послуг у вигляді пакету банківських послуг; загальну вартість банківських послуг у разі придбання пакета банківських послуг; вартість придбання кожної банківської послуги пакета окремо; ▪ суму (ліміт), на яку (їй) може бути надана банківська послуга (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального); ▪ інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної Клієнтом платіжної послуги, та методику їх 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Перелік фінансових послуг, які надаються Банком, інформацію про умови і порядок їх надання, істотні характеристики (за необхідності), а також умови договорів про надання фінансових послуг (в т.ч. договорів оферти), розміщені на окремих сторінках Сайту, а саме: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Послуги, що надаються на підставі Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі – ДКБО) – інформація розміщена за гіперпосиланням; УВАГА! Підписання Клієнтом Заяви про приєднання до ДКБО (підписання публічної пропозиції) передбачає надання його згоди на умови надання послуг, визначених ДКБО. ▪ Послуги, що надаються на підставі Договору банківського рахунку визначеного відповідним розділом «Умови договору банківського рахунку» ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Послуги, що надаються на підставі Договору банківського вкладу (депозиту) визначеного відповідним розділом «Умови розміщення банківського вкладу (депозиту)» ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Послуги, що надаються на підставі Кредитного договору визначеного відповідним розділом «Загальні умови надання кредиту» ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Умови надання послуг засобами дистанційних каналів обслуговування та/або з використанням інших технічних засобів зв'язку визначено відповідним розділом «Умови надання послуг з використанням технічних засобів зв'язку» ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Послуги переказу коштів, що надаються на підставі Договору про надання послуг «Переказ з картки на картку» – інформація розміщена за гіперпосиланням; УВАГА! Клієнт, шляхом акцептування Пропозиції (приєднання до Договору про надання послуг «Переказ з картки на картку») підтверджує свою згоду на умовами надання послуг, визначених Договором. ▪ Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту за банківським продуктом «Моя кредитка» – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту за банківським підпродуктом «Кредит-розстрочка» за банківським продуктом «Моя кредитка» – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту для військовослужбовців в рамках банківського продукту «Моя

<p>обчислення;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ попередження для Клієнта у зв'язку з отриманням послуги та укладенням договору; ▪ інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення; 	<p>кредитка» – інформація розміщена за гіперпосиланням;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту за банківським продуктом «Кредит під заставу депозиту» – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Умови і порядок надання послуги «Переказ з картки на картку» – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Умови і порядок послуги «Мобільні заощадження» – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Інформація про умови і порядок нарахування процентів на залишок коштів на поточних рахунках з випуском платіжної картки, за послугою «Мобільні заощадження» розміщена в Договорі банківського рахунку у розділі «Проценти на залишок коштів» ДКБО та Додатку 4 до ДКБО «Умови нарахування процентів на залишок коштів на поточних рахунках, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів» – за гіперпосиланням; ▪ Інформація про умови і порядок нарахування процентів за депозитом відкритим в системі дистанційного банківського обслуговування «Ощад 24/7» розміщена в Договорі банківського вкладу (депозиту) у розділі «Нарахування та сплата процентів за депозитом» ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням; ▪ Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги – за гіперпосиланням; ▪ Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення зазначена в розділі «ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЛІЄНТА ТА БАНКУ» ДКБО, розділі «Загальні умови надання кредиту» Кредитного договору – за гіперпосиланням; ▪ Послуги, що надаються на підставі Договору про використання електронних грошей, емітованих акціонерним товариством «Державний ощадний банк України»¹ – інформація розміщена за гіперпосиланням. <p>УВАГА! Клієнт, шляхом акцептування Пропозиції (приєднання до Договору про використання електронних грошей, емітованих акціонерним товариством «Державний ощадний банк України»), шляхом активації Клієнтом придбаної Рrepaid-картки, підтверджує свою згоду з умовами надання послуг, визначених таким Договором.</p> <p>2) На вказаних вище сторінках Сайту, в тому числі в умовах договорів про надання фінансових (платіжних) послуг, Банк зазначає інформацію про:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ умови і порядок надання фінансових (платіжних) послуг; ▪ умови отримання Клієнтом акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії (за наявності); ▪ умови та порядок придбання Клієнтом послуг, що надаються у формі пакета банківських послуг (за наявності); ▪ відповідні попередження для Клієнта про: <ul style="list-style-type: none"> - можливі наслідки в разі користування послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї послуги; - для послуг з розміщення вкладу (депозиту) – можливі наслідки для Клієнта в разі його несвоєчасного звернення до Банку щодо повернення грошових коштів, залучених за договором банківського вкладу (депозиту); ▪ Порядок дій Банку в разі невиконання Клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг;
--	---

¹ Послуга надається для діючих клієнтів, з якими укладено Договір про використання електронних грошей, емітованих акціонерним товариством «Державний ощадний банк України», новим клієнтам послуга на поточний момент не надається.

		<p>3) Банку забороняється вимагати від Клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг).</p> <p>4) Порядок внесення змін Банком до укладених з клієнтами договорів в односторонньому порядку визначається відповідним пунктом ДКБО – інформація розміщена за гіперпосиланням.</p>
<p>2.1.1.</p>	<p>▪ <i>інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної користувачем платіжної послуги</i></p>	<p>Курс, який використовується для здійснення розрахунків за платіжними картками за кордоном (в т. ч. в мережі Інтернет на закордонних сайтах).</p> <p>Розрахунок в закордонному терміналі та на закордонних сайтах здійснюється у валюті країни перебування, тому буде здійснено автоматичну конвертацію, якщо валюта рахунку і операції відрізняється.</p> <p>При оплаті сума операції, що надходить від платіжної системи блокується по курсу Банку на день проведення операції. З курсами валют клієнт може ознайомитися на Сайті за гіперпосиланням (Курс валют→ Для карток) та в Системі ДБО «Ощад 24/7» (Обмін валют).</p> <p>Списання суми операції здійснюється за курсом Банку на день списання. Курс доступний для перегляду на Сайті за гіперпосиланням (Курс валют→ Для карток) та в Системі ДБО «Ощад 24/7» (Обмін валют).</p> <p>При списанні суми операції із заблокованої суми утримується комісія за конвертацію (якщо валюта рахунку відрізняється від суми, що надійшла від МПС для списання) та курсова різниця (якщо курс списання був вищий, ніж курс блокування), залишок стає доступним клієнту за картковим рахунком.</p> <p>Курс, який використовується для здійснення Купівлі/Продажу іноземної валюти в Системі ДБО «Ощад 24/7»</p> <p>Банк за погодженням з клієнтом здійснює операцію Купівлі/Продажу іноземної валюти «за курсом банку», що відповідає курсу, встановленому Банком на момент здійснення Банком договірною списання коштів для проведення такої (х) операції (й). Курс доступний для перегляду на Сайті за гіперпосиланням (Курс валют→ Для карток) та в Системі ДБО «Ощад 24/7» (Обмін валют).</p>
<p>2.2</p>	<p><i>Загальна сума зборів, платежів та інших витрат, включно з податками та/або порядок визначення таких витрат за фінансовою послугою</i></p>	<p>У зв'язку з отриманням фінансових послуг за договором (у випадку його укладання між Клієнтом та Банком), Клієнт може мати грошові зобов'язання перед Банком та іншими особами щодо сплати суми зборів, платежів та інших витрат, включно з податками, зокрема, але не виключно:</p> <p>1) <u>Оплата вартості послуг Банку</u>, які надаватимуться Клієнту за договором про надання фінансових послуг. Випадки, розмір та порядок сплати такої вартості послуг визначається згідно з чинними Тарифами за послуги АТ «Ощадбанк» (далі – Тарифи), розміщеними на Сайті, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Тарифи за обслуговування поточних рахунків з використанням платіжних карток – розміщені за гіперпосиланням; ▪ Тарифи для фізичних осіб за послуги при здійсненні операцій з електронними грошима АТ «Ощадбанк» з використанням наперед оплачених карток міжнародних платіжних систем Visa і Mastercard (Тарифний пакет «Електронні гроші») – розміщені за гіперпосиланням. <p>При цьому відповідний розрахунок загальної суми зборів, платежів та інших витрат Клієнта здійснюється в залежності від встановленої Тарифами вартості, а саме:</p> <p>▪ Варіант I</p> <p>У випадку, якщо Тарифами передбачена фіксована сума комісійної винагороди, яка сплачується щомісячно або за інший період надання фінансових послуг, відповідний розрахунок здійснюється шляхом нарахування та:</p> <p>- для Клієнтів, які мають відкриті поточні рахунки, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів (карткові рахунки), комісійна винагорода відображається на такому рахунку та</p>

списується Банком в порядку договірної списання, відповідно до умов договору про надання послуги з відкриття поточного рахунку.

▪ **Варіант II**

У випадку, якщо Тарифами передбачена фіксована сума комісійної винагороди за одну операцію, яка здійснюється в рамках надання фінансових послуг чи за групу таких операцій, відповідний розрахунок здійснюється шляхом нарахування та:

- для *Клієнтів, які мають відкриті поточні рахунки*, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів, комісійна винагорода відображається на такому рахунку та списується Банком в порядку договірної списання, відповідно до умов договору про надання послуги з відкриття поточного рахунку,
- для *Клієнтів, які не мають відкритого поточного рахунку в Банку*, комісійна винагорода сплачується, шляхом внесення готівки до каси Банку,
- для *Клієнтів, які здійснюють операції без відкриття рахунку*, зокрема із зарахування коштів на рахунки, відкриті в інших банках, або видачі коштів в касі Банку без відкриття рахунку, комісійна винагорода сплачується, шляхом утримання Банком необхідної суми коштів із суми, на яку здійснюється операція.

▪ **Варіант III**

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як відсоток/процент від суми операції/зобов'язання, відповідний розрахунок здійснюється шляхом нарахування (що визначається шляхом множення суми відповідної(-го) операції/ зобов'язання на відсоток/процент, який становить розмір цієї комісійної винагороди), які відбудуться протягом строку надання фінансових послуг) та:

- для *Клієнтів, які мають відкриті поточні рахунки*, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів, комісійна винагорода відображається на такому рахунку та списується Банком в порядку договірної списання, відповідно до умов договору про надання послуги з відкриття поточного рахунку,
- для *Клієнтів, які не мають відкритого поточного рахунку в Банку*, комісійна винагорода сплачується, шляхом внесення готівки до каси Банку,
- для *Клієнтів, які здійснюють операції без відкриття рахунку*, зокрема із зарахування коштів на рахунки, відкриті в інших банках, або видачі коштів в касі Банку без відкриття рахунку, комісійна винагорода сплачується, шляхом утримання Банком необхідної суми коштів із суми, на яку здійснюється операція.

▪ **Варіант IV**

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як відсоток/процент від суми операції/зобов'язання, із зазначенням також мінімального та/або максимального розміру такої комісійної винагороди у фіксованій сумі, відповідний розрахунок здійснюється шляхом нарахування та сплата такої комісійної винагороди здійснюється в порядку аналогічному до комісійної винагороди, згідно Варіанту III, при цьому, у випадку якщо розрахована сума такої комісійної винагороди буде:

- меншою за встановлений Тарифами її мінімальний розмір, то розмір цієї комісійної винагороди, який підлягає сплаті Клієнтом, що дорівнює зазначеному мінімальному розміру;
- більшою за встановлений Тарифами її максимальний розмір, то розмір цієї комісійної винагороди, який підлягає сплаті Клієнтом, що дорівнює зазначеному максимальному розміру.

▪ **Варіант V**

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як процент від суми операції чи групи операцій з додаванням

фіксованої суми комісійної винагороди за одну операцію чи за групу таких операцій, відповідний розрахунок здійснюється шляхом нарахування (що визначається, шляхом множення суми відповідної(-го) операції/зобов'язання на процент, який становить розмір цієї комісійної винагороди та додавання до цієї суми фіксованого розміру комісійної винагороди) та:

- для *Клієнтів, які мають відкриті поточні рахунки*, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів, комісійна винагорода відображається на такому рахунку та списується Банком в порядку договірної списання, відповідно до умов договору про надання послуги з відкриття поточного рахунку,
- для *Клієнтів, які не мають відкритого поточного рахунку в Банку*, комісійна винагорода сплачується, шляхом внесення готівки до каси Банку,
- для *Клієнтів, які здійснюють операції без відкриття рахунку*, зокрема із зарахування коштів на рахунки, відкриті в інших банках, або видачі коштів в касі Банку без відкриття рахунку, комісійна винагорода сплачується, шляхом утримання Банком необхідної суми коштів із суми, на яку здійснюється операція.

Договір про надання фінансових послуг може включати умови про застосування до відносин між Банком та Клієнтом (щодо надання фінансової послуги) Тарифів, які розміщені на вебсайті Банку. Випадки та порядок зміни вартості послуг, зазначеної у Тарифах визначатимуться умовами договору про надання фінансових послуг, в тому числі ДКБО. Вказана інформація щодо визначення вартості послуг, яка підлягає сплаті Клієнтом у зв'язку з отриманням фінансової послуги додатково буде доведена до відома Клієнта до моменту укладання зазначеного договору шляхом надання Клієнту (його представнику) доступу до тексту відповідного договору, розміщеного на веб-сайті Банку.

2) Оплата вартості послуг третіх осіб та/або сплата обов'язкових платежів за адміністративні послуги, надання яких необхідне та пов'язано з наданням Клієнту фінансових послуг.

Розмір та порядок сплати третім особам зазначеної вартості їх послуг визначається:

- За домовленістю Клієнта та відповідною третьою особою, яка надає йому послуги, крім випадків, коли це регулюється нормативно-правовими актами України (випадки, розмір та порядок сплати зазначених обов'язкових платежів за адміністративні послуги визначається нормативно-правовими актами України);
- При здійсненні відповідного розрахунку загальної суми зборів, платежів та інших витрат Клієнта до неї мають додаватися усі визначені суми вартості послуг третіх осіб та обов'язкових платежів за адміністративні послуги, які Клієнт буде зобов'язаний сплатити у зв'язку з отриманням фінансової послуги;
- Для послуг споживчого кредиту Банк зазначає інформацію щодо витрат Клієнта на додаткові та супутні послуги, які підлягають сплаті на користь кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб згідно з вимогами законодавства України та/або умовами договору про споживчий кредит (платежі за послуги кредитного посередника, страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів, інших осіб тощо) – у вигляді інформації про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту, яка розміщується Банком на офіційному веб-сайті для ознайомлення.

3) Оплата податків. Випадки, розмір та порядок сплати податків визначається законодавством України, які, в тому числі можуть залежати від:

- Правового статусу Клієнта;
- Виду операцій, здійснення яких пов'язане з обов'язком Клієнта сплатити податків;
- Наявності чи відсутності податкових пільг щодо сплати відповідного

		<p>виду податків.</p> <p>4) Перелік банківських послуг, що можуть бути додатково отримані клієнтом, та вартість цих банківських послуг визначається умовами ДКБО.</p>
2.3	<i>Інформація про обмеження та ліміти виконання платіжних інструментів</i>	<p>Порядок виконання операцій з використанням наданих Клієнту платіжних карток та обмеження щодо таких операцій визначено:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в Додатку 3 до ДКБО «Правила користування платіжними картками, емітованими АТ «Ощадбанк»» – за гіперпосиланням; 2) в Договорі про надання послуг «Переказ з картки на картку» – інформація розміщена за гіперпосиланням.
2.4	<i>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору; обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги</i>	<p>Інформування Клієнта про здійснені операції за послугами, що надаються на підставі ДКБО, відбувається на обраний Клієнтом канал для комунікацій, що зазначений у Заяві про приєднання до ДКБО/ Заяві про визначення/зміну каналів комунікації/ Заяві про випуск додаткової картки (СМС-повідомлення на фінансовий номер мобільного телефону, повідомлення через Web додаток Viber на фінансовий номер, повідомлення засобами електронної пошти (E-mail), Push-повідомлення засобами мобільного додатку «Ощад 24/7») – інформація розміщена в розділі «ПОВІДОМЛЕННЯ» ДКБО за гіперпосиланням.</p> <p>Інформування про рух грошових коштів за картковим рахунком здійснюється шляхом відправлення на обраний канал для комунікації повідомлення про дату, баланс, суму здійснення операції виконаної за допомогою платіжної картки за картковим рахунком та іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України – інформація розміщена в розділі «НАДАННЯ ВИПИСОК З КАРТКОВОГО РАХУНКУ» Договору банківського рахунку за гіперпосиланням.</p> <p>Банк інформує Клієнта про результат надання послуги, що надається на підставі Договору про надання послуг «Переказ з картки на картку», шляхом відображення повідомлення з результатом надання послуги на екранну форму Інтернет-сторінки Банку/АТМ/ІПТ – інформація розміщена розділі «УМОВИ НАДАННЯ БАНКОМ ПОСЛУГИ» даного договору за гіперпосиланням.</p>
2.5	<i>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції</i>	<p>Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, за умови, що документ складений у встановленій Банком формі з урахуванням вимог чинного законодавства України, належним чином заповнений та підписаний Клієнтом та містить всі реквізити, що вимагаються законодавством та/або Банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> – що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день, – а у разі надходження платіжної інструкції після закінчення операційного часу – не пізніше наступного операційного дня, <p>якщо інший строк (день) прийняття до виконання платіжної інструкції не буде узгоджений між Банком та платником.</p> <p>Момент безвідкличності платіжної інструкції для ініціатора настає після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції.</p>
2.6	<i>Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій</i>	<p>Робочий час установ Банку розміщено за гіперпосиланням.</p> <p>Робочий час для проведення операцій купівлі/продажу іноземної валюти за допомогою Системи ДБО «Ощад 24/7» визначається з 00:00 години до 23:59 години (цілодобово) календарного дня.</p> <p>Операційний час установи Банку встановлюються згідно з наказом/розпорядженням керівника (його заступника) Банку (філії Банку) з урахуванням режиму роботи платіжних систем.</p> <p>Максимальний час виконання платіжних операцій, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> – у разі виконання платіжної операції в межах одного надавача платіжних послуг зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача або виплату отримувачу суми платіжної операції в готівковій

		<p>формі здійснюється протягом операційного дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Якщо в договорі про надання платіжних послуг не будуть визначені інші строки виконання платіжних операцій та/або умови доступності коштів з урахуванням положень Закону України «Про платіжні послуги»; - строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
<p>2.7</p>	<p><i>Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Надавач платіжних послуг несе відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та умов укладених між ними договорів, якщо не доведе, що платіжні операції виконані цим надавачем платіжних послуг належним чином. 2) Надавач послуг з ініціювання платіжної операції у разі невиконання або неналежного виконання платіжної операції з його вини зобов'язаний відшкодувати надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку на вимогу останнього всі понесені збитки та суми, відшкодовані користувачам. Надавач платіжних послуг з обслуговування рахунку несе передбачену Законом України «Про платіжні послуги» відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, ініційованих через надавача платіжних послуг з ініціювання платіжної операції. 3) Надавач платіжних послуг у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків зобов'язаний на запит користувача, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у надавача платіжних послуг інформації про платіжну операцію та надати її користувачу без стягнення плати. 4) Надавач платіжних послуг у разі порушення строків, зобов'язаний сплатити користувачу пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції, якщо інший розмір пені не обумовлений договором про надання платіжних послуг. 5) Надавач платіжних послуг отримувача в разі порушення строків надання (або в разі ненадання) надавачу платіжних послуг платника платіжної інструкції під час ініціювання дебетового переказу зобов'язаний сплатити отримувачу штраф у розмірі 1 відсотка зазначеної в платіжній інструкції суми, а також негайно повторно направити платіжну інструкцію надавачу платіжних послуг платника.
<p>3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.</p>		
<p>3.1</p>	<p><i>Наявність у Клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг та строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору</i></p>	<p>Договори про надання фінансових послуг (за продуктами та послугами, що надаються за поточними рахунками фізичних осіб з використанням електронних платіжних засобів) можуть передбачати право клієнта на відмову від договору, зокрема:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>Для договорів про надання споживчого кредиту:</u> Клієнт має право відмовитись від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів у порядку та на умовах, визначених Законом України "Про споживче кредитування". 2) <u>Для інших договорів про надання фінансових послуг:</u> Клієнт має право відмовитись від договору про надання фінансових послуг, якщо таке право передбачене умовами договору, але до початку надання будь-якої послуги за таким договором та до початку надання послуги за будь-яким іншим договором, який пов'язаний із виконанням зобов'язань за договором про надання фінансових послуг від якого Клієнт має намір відмовитись.

		Клієнт може реалізувати своє право на відмову від договору про надання фінансових послуг, шляхом подання до Банку заяви про розірвання договору про надання фінансової послуги за формою, встановленою Банком (за умови, що така заява буде надана до Банку до моменту закінчення строку реалізації права на відмову), якщо інший спосіб не буде передбачено умовами договору від якого клієнт має намір відмовитись.		
3.2	<i>Строк дії Договору Мінімальний строк дії договору (якщо застосовується)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Строк дії Договору вказаний в Договорі. ▪ Мінімальний строк дії Договору не застосовується. 		
3.3	<i>Наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій. Умови припинення договору.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Зміна або розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом. ▪ Договір може бути змінено або розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із сторін у разі істотного порушення договору другою стороною та в інших випадках, встановлених договором або законом. ▪ Істотним є таке порушення стороною договору, коли внаслідок завданої цим шкоди друга сторона значною мірою позбавляється того, на що вона розраховувала при укладенні договору. ▪ У разі односторонньої відмови від договору у повному обсязі або частково, якщо право на таку відмову встановлено договором або законом, договір є відповідно розірваним або зміненим. ▪ Наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір про надання фінансових послуг, права дострокового виконання договору про надання фінансових послуг, а також наслідки таких дій визначається його умовами. 		
3.4	<i>Порядок внесення змін та доповнень до договору</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Порядок щодо внесення змін та доповнень до договору про надання фінансових послуг визначається його умовами. 		
3.5	<i>Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Збільшення розміру фіксованої процентної ставки за договором про надання фінансової послуги неможливе в односторонньому порядку та здійснюється виключно за умови письмової згоди Клієнта. <p>Порядок збільшення розміру фіксованої процентної ставки за договором про надання фінансової послуги, визначається умовами такого договору або законодавством.</p>		
4. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ				
4.1	<i>Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Позасудовий розгляд скарг Клієнтів здійснюється шляхом розгляду Банком письмових звернень відповідно до вимог: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Закону України "Про звернення громадян". ▪ Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року N 889-рш. 2) Адреса, за якою приймаються скарги Клієнтів фінансових послуг є адреса місцезнаходження Банку, що зазначена в розділі 1 цього Повідомлення. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 30%;">Контактні телефони:</td> <td>0-800-210-800 (безкоштовно по території України): +38-044-363-01-33</td> </tr> </table>	Контактні телефони:	0-800-210-800 (безкоштовно по території України): +38-044-363-01-33
Контактні телефони:	0-800-210-800 (безкоштовно по території України): +38-044-363-01-33			

		<p>E-mail: contact-centre@oschadbank.ua, або за допомогою системи отримання зворотного зв'язку від Клієнтів Банку, яка включає управління скаргами та запитам клієнтів: https://www.oschadbank.ua/zvorotnij-zvazok</p> <p>3) Клієнти мають право:</p> <p>4) подавати (надсилати) до Банку звернення, в тому числі, що стосуються діяльності Банку. Банк надає відповідь на звернення в установлений строк згідно з вимогами Закону України "Про звернення громадян";</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ подавати звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Клієнта. <p>Гіперпосилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України знаходиться за адресою сайту Національного банку України.</p> <p>Звернення Клієнта до Банку або до Національного банку України не позбавляє його права на звернення за захистом своїх прав до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.</p> <p>Внутрішньобанківський документ (витяг), який регламентує порядок розгляду банком звернень клієнтів розміщений за гіперпосиланням.</p>
4.2	<i>Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства</i>	<p>Вклади фізичних осіб, розміщені в АТ «Ощадбанк», гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб, за винятком Вкладів, які протягом визначеного законодавством* строку гарантуються державою. Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб розміщено за гіперпосиланням.</p> <p>*відповідно до законодавства України, яким визначено набуття Банком участі в ФГВФО</p>
5. ІНФОРМАЦІЯ, НАВЕДЕНА НА САЙТІ БАНКУ З МЕТОЮ НАДАННЯ ЗА ВИМОГОЮ КЛІЄНТА		
5.1	<i>Відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню розміщено в розділі Фінансова звітність на Сайті Банку;
5.2	<i>Перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В розділі Правління та наглядова рада банку на Сайті АТ «Ощадбанк» розміщено перелік членів правління Банку та членів Наглядової ради Банку. ▪ Перелік відокремлених підрозділів АТ «Ощадбанк» розміщено за гіперпосиланням.
5.3	<i>Кількість акцій фінансової установи та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Інформація про структуру власності Банку та її ключових учасників розміщена у розділі Про банк.

6. ІНША ІНФОРМАЦІЯ, ЩО РОЗМІЩУЄТЬСЯ НА САЙТІ

<p>6.1</p>	<p><i>Відповідні рекомендації для Клієнта, з метою безпечного використання систем дистанційного обслуговування Банку та користування електронними платіжними засобами</i></p>	<p>Банк зазначає у відповідних розділах на Сайті <u>рекомендації</u> щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ безпечного використання систем дистанційного обслуговування Банку, що розміщені в «Інструкції користувача системи «Ощад 24/7» (WEB-версія)» – за гіперпосиланням/ «Інструкції з реєстрації користувача у додатку «Ощад 24/7»» – за гіперпосиланням; ▪ уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу, що розміщені в Додатку 3 до ДКБО «Правила користування платіжними картками, емітованими АТ «Ощадбанк»» – за гіперпосиланням; ▪ виявлення фішингових вебсайтів та посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій розміщено перелік власних вебсайтів банків – за гіперпосиланням.
<p>6.2</p>	<p><i>Зобов'язання Клієнта щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації</i></p>	<p>Відповідно до вимог діючого законодавства України (підпункти 4, 5 п. 20 ст. 38 Закону України «Про платіжні послуги») користувач, якому наданий електронний платіжний засіб, зобов'язаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції; ▪ негайно після того, як така інформація стала йому відома, повідомити емітента (Банк) у спосіб та каналами зв'язку, передбаченими договором між емітентом та платником, про факт втрати електронного платіжного засобу та/або факт втрати індивідуальної облікової інформації. <p>Банк зазначає у відповідних розділах на Сайті <u>повідомлення для Клієнта</u> про:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ необхідність негайного інформування Клієнтом Банку про втрату електронного платіжного засобу або про – несанкціонований доступ/зміну індивідуальної облікової інформації (ПІН-код, CVV2/CVC2, інші реквізити Картки, коди підтвердження операцій) – за гіперпосиланням; ▪ несанкціонований доступ або зміну індивідуальної облікової інформації Клієнта в системах дистанційного банківського обслуговування (логін та пароль облікового запису в системі ДБО «Ощад 24/7») – за гіперпосиланням; ▪ виявлені фішингові вебсайти або отримані відомості подібного змісту – за гіперпосиланням. <p>При здійсненні оплати товарів/послуг/робіт або отриманні готівки Банк з метою підвищення безпеки проведення кожної операції має право проводити посилену автентифікацію шляхом ведення клієнтом ПІН-коду платіжної картки – інформація розміщена в Додатку 3 до ДКБО «Правила користування платіжними картками, емітованими АТ «Ощадбанк»» за гіперпосиланням.</p> <p>При здійсненні оплати товарів/послуг у мережі Інтернет Банк з метою підвищення безпеки проведення кожної операції має право проводити посилену автентифікацію за технологією «3D Secure». У випадку, якщо Інтернет сайт не підтримує технологію «3-D Secure», операція здійснюється без додаткової перевірки клієнта (лише з введенням інформації, що зазначена на платіжній картці) – інформація розміщена в розділі «ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ», Договору банківського рахунку за гіперпосиланням.</p> <p>При наданні послуги, що надається на підставі Договору про надання послуг «Переказ з картки на картку» Банк має право проводити посилену автентифікацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> – за технологією «3D Secure»; – шляхом ведення клієнтом ПІН-коду платіжної картки (у разі надання послуги в АТМ/ІПТ), <p>інформація розміщена розділі «УМОВИ НАДАННЯ БАНКОМ ПОСЛУГИ» Договору про надання послуг «Переказ з картки на картку за гіперпосиланням.</p>

6.3	Інформація, щодо захисту персональних даних Клієнта	<p>1) Банк здійснює банківську діяльність, в тому числі в сфері захисту банківської таємниці та персональних даних, виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України та вживає всіх необхідних заходів з метою дотримання Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України "Про захист персональних даних", інших законів та нормативно-правових актів України.</p> <p>2) Порядок і процедура захисту персональних даних розміщена на Сайті Банку за гіперпосиланням).</p>
6.4.	Інформація про взаємодію між надавачем платіжних послуг та споживачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення споживача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг	<p>У разі здійснення Банком, як надавачем платіжних послуг, неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, якщо такі могли мати місце на думку споживача, останній має право подати заяву до Банку у письмовій довільній формі, у якій зазначити детальну інформацію по платіжній операції і надати відповідне документальне обґрунтування на підтвердження викладених у заяві обставин.</p> <p>Банк у встановленому порядку здійснює розгляд заяви та інформування споживача про результати розгляду.</p>