

## ІНФОРМАЦІЯ

АТ «Ощадбанк», що надається для ознайомлення до укладення Договору про надання послуги по зарахуванню та/або перерахуванню заробітної плати, стипендії, прирівняних до них виплат та інших виплат на поточні рахунки фізичних осіб (який є договором про надання фінансових послуг споживачам фінансових послуг - суб'єктам господарювання або фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність (далі – Клієнти))

(надається шляхом розміщення даного повідомлення на цьому вебсайті Банку на виконання вимог [статті 30 Закону України «Про платіжні послуги»](#)).

### 1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК

<b>1.1</b>	<i>Повне та скорочене найменування</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» (далі - Банк);</li><li>▪ АТ «Ощадбанк»;</li><li>▪ код ЄДРПРОУ 00032129</li></ul>
<b>1.2</b>	<i>Місцезнаходження</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Україна, 01001, м. Київ, вул. Госпітальна, 12-г</li></ul>
<b>1.2.1.</b>	<i>Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреса філії надавача платіжних послуг або комерційного агента)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Інформація щодо адреси установ Банку (філій, ТВБВ) розміщена за <a href="#">гіперпосиланням</a></li></ul>
<b>1.3</b>	<i>Контактна інформація Банку</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 0-800-210-800 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів по території України – цілодобово)</li><li>▪ +38 (044) 363-01-33 (за стандартним тарифом – цілодобово)</li><li>▪ Факс: (044) 247-85-68</li></ul>
<b>1.3.1</b>	<i>Контактний телефон установ Банку (філій/ТВБВ)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Інформація щодо контактних телефонів установ Банку (філій, ТВБВ) розміщена за <a href="#">гіперпосиланням</a></li></ul>
<b>1.4</b>	<i>Адреса електронної пошти та вебсайт Банку</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Адреса електронної пошти <a href="mailto:contact-centre@oschadbank.ua">contact-centre@oschadbank.ua</a> – інформація розміщена за <a href="#">гіперпосиланням</a>;</li><li>▪ Сайт АТ «Ощадбанк»: <a href="http://www.oschadbank.ua">www.oschadbank.ua</a></li></ul>
<b>1.5</b>	<i>Інформація щодо включення АТ «Ощадбанк» до Державного реєстру банків</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Дата внесення АТ «Ощадбанк» до Державного реєстру банків 31 грудня 1991 року;</li><li>▪ Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків № 4.</li></ul>
<b>1.6</b>	<i>Інформація щодо наявності ліцензії та дозволів наданих Банку</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ АТ «Ощадбанк» уповноважений здійснювати банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому банківської ліцензії.</li><li>▪ Перелік дозволів та ліцензій за <a href="#">гіперпосиланням</a></li></ul>
<b>1.7</b>	<i>Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «Ощадбанк»</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Національний банк України:</li><li>▪ Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601</li><li>▪ Контактний телефон (гаряча лінія): <b>0 800 505 240</b></li><li>▪ Офіційний вебсайт: <a href="https://bank.gov.ua">https://bank.gov.ua</a></li></ul>
<b>1.8</b>	<i>Контактна інформація органів з питань захисту прав споживачів</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України</li><li>2) Контакти для звернення споживачів:<ol style="list-style-type: none"><li>а) Письмово:<ul style="list-style-type: none"><li>▪заповнити та подати онлайн-форму на сайті НБУ або</li></ul></li></ol></li></ol>

		<p>▪відправити лист на електронну пошту: <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> або</p> <p>▪відправити лист на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601</p>
<p><b>2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ БАНКОМ ПІСЛЯ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ</b></p>		
2.1	<p><i>Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання</i></p>	<p>Клієнтам в рамках Договору надаються такі основні платіжні послуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. зарахування Виплат на Карткові рахунки в порядку, визначеному Договором;</li> <li>2. перерахування Виплат на поточні рахунки (в тому числі операції за якими здійснюються з використанням Платіжних карток) Одержувачів, що відкриті в інших банках</li> </ol> <p>Умови надання послуги з урахуванням вимог Договору:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. підписання Заяви про приєднання</li> <li>2. замовлення підключення до СДО (якщо Клієнт обирає дистанційний канал обслуговування)</li> <li>3. надання до Банку документів та інформації (в тому числі додаткової інформації за запитом Банку), необхідних для відкриття рахунків на користь Одержувачів (якщо Картковий рахунок відкриватиметься за зверненням Клієнта)</li> <li>4. надання Банку Відомості/Платіжної інструкції на зарахування/перерахування вказаних у Відомості Виплат</li> <li>5. перерахування Банку таких грошових коштів: <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. загальної суми Виплат на Транзитний рахунок;</li> <li>5.2. комісійної винагороди за безготівкове зарахування Виплат на Карткові рахунки;</li> <li>5.3. комісійної винагороди за безготівкове перерахування Виплат на поточні рахунки (в тому числі операції за якими здійснюються з використанням Платіжних карток) Одержувачів, що відкриті в інших банках (якщо це передбачено умовами Заяви про приєднання);</li> <li>5.4. комісійної винагороди за розрахунково-касове обслуговування Платіжних карток (якщо таку комісію сплачує Клієнт, а не Одержувач)</li> </ol> </li> </ol>
2.2.	<p><i>Умови надання додаткових послуг</i></p>	<p>Відкриття Карткових рахунків на користь визначених Клієнтом Одержувачів можливе за умови підписання Заяви про приєднання та надання до Банку документів та інформації (в тому числі додаткової інформації за запитом Банку), необхідних для відкриття рахунків на користь Одержувачів (якщо Картковий рахунок відкриватиметься за зверненням Клієнта)</p>
2.3.	<p><i>Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції</i></p>	<p>Надання Банку підписаної уповноваженою особою Клієнта Відомості за формою, встановленою Банком є згодою Клієнта на виконання Банком платіжної операції із зарахування Банком Виплат на Карткові рахунки/перерахування Банком Виплат на поточні рахунки (в тому числі операції за якими здійснюються з використанням Платіжних карток) Одержувачів, відкриті в інших банках України.</p> <p>Зазначена Відомість, яка є згодою на виконання платіжної операції може бути відкликана Клієнтом у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції шляхом подання розпорядження, складеного в довільній формі на паперовому носії або в формі електронного документу.</p>
2.4.	<p><i>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції</i></p>	<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, - не пізніше наступного робочого дня Банку після надходження Відомості/платіжної інструкції, за умови наявності на Транзитному рахунку коштів в повному об'ємі необхідному для виконання Відомості/платіжної інструкції.</p> <p>Момент безвідкличності настає після списання коштів з Транзитного рахунку, та після настання якого ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та</p>

		свою згоду на виконання платіжної операції
2.5.	<i>Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій</i>	Робочий час установ Банку розміщено за <a href="#">гіперпосиланням</a> Операційний час установ Банку встановлюється згідно з наказом/розпорядженням керівника (його заступника) Банку (філії Банку). Максимальний час виконання платіжних операцій: – списання суми коштів за платіжною операцією з Транзитного рахунку не пізніше наступного робочого дня після дня, в який прийнято до виконання платіжну інструкцію
2.6.	<i>Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів</i>	Платіжні інструменти в рамках Договору про надання послуги по зарахуванню та/або перерахуванню заробітної плати, стипендії, прирівняних до них виплат та інших виплат на поточні рахунки фізичних осіб (який є договором про надання фінансових послуг споживачам фінансових послуг - суб'єктам господарювання або фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність) не використовуються
<b>3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМІСІЙНІ ВІНАГОРОДИ, ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, ЗАСТОСОВНИЙ КУРС ПЕРЕРАХУНКУ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ДО ОБРАНОЇ КОРИСТУВАЧЕМ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ</b>		
3.1.	<i>Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги</i>	За отримання послуг та додаткових послуг, на умовах Договору про надання послуги по зарахуванню та/або перерахуванню заробітної плати, стипендії, прирівняних до них виплат та інших виплат на поточні рахунки фізичних осіб, Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку комісійну винагороду на умовах укладеної Заяви про приєднання згідно Тарифних пакетів, розміщених на офіційному сайті Банку за гіперпосиланням, а саме: комісійну винагороду Банку за безготівкове зарахування Виплат комісійну винагороду за розрахунково-касове обслуговування Платіжних карток комісійну винагороду за безготівковий переказ Виплат на поточні рахунки (в тому числі операції за якими здійснюються з використанням Платіжних карток) Одержувачів, що відкриті в інших банках
3.2.	<i>Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення</i>	У випадку, якщо Тарифними пакетами 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)
3.3.	<i>Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної Клієнтом платіжної послуги та методику їх обчислення</i>	Курс перерахунку до обраної Клієнтом послуги не застосовується, Карткові рахунки Одержувачам для зарахування Виплат відкриваються в національній валюті
3.4.	<i>Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення</i>	У разі порушення Банком встановлених Законом України „Про платіжні послуги” строків виконання платіжних операцій, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі <b>0,1 (нуль цілих одна десята)</b> відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, що не може перевищувати <b>10 (десять) відсотків</b> суми платіжної операції
<b>4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОСІБ КОМУНІКАЦІЇ</b>		

4.1.	<i>Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреб)</i>	<p>Будь-які повідомлення, які направляються Клієнтом Банку та навпаки в рамках Договору, мають бути оформлені письмово та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані рекомендованим листом або доставлені особисто на адресу Клієнта або Банку.</p> <p>З метою виконання умов Договору уповноважені представники Клієнта або Банку, для вчинення дій, які не носять юридичного характеру, мають право використовувати інші канали зв'язку, крім вище зазначених (телефон, e-mail тощо).</p> <p>У процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності в банківській установі представника Клієнта, можливо використання засобів дистанційного обслуговування (СДК CorpLight та СДК Корпоративний Клієнт-банк (CORP2)).</p>
4.2.	<i>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги</i>	<p>Інформація щодо обраних Клієнтом платіжних послуг надається шляхом розміщення на постійній основі на Сайті Банку в файлах, які доступні для вільного копіювання засобами Сайту Банку та збереження на носіях інформації Клієнта наступних документів: публічної частини Договору та Тарифних пакетів (які є невід'ємною частиною Договору), згідно яких надаються платіжні послуги.</p> <p>Інформація про стан Транзитного рахунку зазначається в виписках з рахунку, яка надається Банком на безоплатній основі щомісячно в електронній формі (в тому числі засобами СДО, за наявності технічної можливості) або на паперовому носії (у разі відсутності засобів дистанційної комунікації із Клієнтом або у разі волевиявлення Клієнта щодо отримання виписок виключно в паперовому вигляді) виписку про рух грошових коштів на Транзитному рахунку, з відомостями, які дадуть змогу Клієнту ідентифікувати виконану платіжну операцію та іншими відомості, що супроводжують платіжну інструкцію, суму платіжної операції у валюті платіжної операції; суму всіх комісійних винагород, сплачених Клієнтом відповідно до Тарифних пакетів; дату і час списання коштів з Транзитного рахунку.</p>
<b>5. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ</b>		
5.1.	<i>Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації</i>	<p>Платіжні інструменти в рамках Договору про надання послуги по зарахуванню та/або перерахуванню заробітної плати, стипендії, прирівняних до них виплат та інших виплат на поточні рахунки фізичних осіб (який є договором про надання фінансових послуг споживачам фінансових послуг - суб'єктам господарювання або фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність) не використовуються.</p> <p>Клієнт зобов'язується забезпечити запобігання несанкціонованої зміни налаштувань BIOS, віддаленого доступу до комп'ютера і реєстру операційної системи, автоматичного запуску на виконання програм зі змінних носіїв інформації або жорсткого диску, а також забезпечувати схоронність особистих ключів КЕП та використовувати СДО для отримання послуг без права її передачі третім особам.</p>
5.2.	<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>Зобов'язання Банку та Клієнта, передбачені умовами Договору, є заходами, спрямованими на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій.</p> <p>Інформація про відповідальність Банку у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій відображена в розділі «Відповідальність сторін» Договору.</p>

5.3.	<i>Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції</i>	<p>У разі виникнення у Клієнта підозри на шахрайські дії, уповноважений представник Клієнта може звернутися до Банку, використовуючи контактні дані/інформацію, зазначені в розділі 1 цієї Інформації.</p> <p>Якщо у Банка виникає підозра, що операція є шахрайською, Банк має право в телефонному режимі звернутися до Клієнта/довіреної особи Клієнта на номер його телефону з метою підтвердження такої операції.</p>			
5.4.	<i>Процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг</i>	<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>			
5.5.	<i>Інформація про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору</i>	<p><b>1. Договір діє</b> протягом строку дії Пропозиції на укладення Договору (яка набирає чинності з дати, зазначеної на її першій сторінці, та є чинною до дати розміщення на Сайті заяви Банку про її відкликання), але в будь – якому випадку до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за ним.</p> <p><b>2. Зміни до Договору</b> вносяться за рішенням уповноваженого колегіального органу Банку, який визначає дату набрання чинності таких змін або шляхом підписання Клієнтом та Банком Заяви про приєднання/Заяви про внесення змін, які набувають чинності з дати їх підписання Клієнтом та Банком.</p> <p>Клієнт може в будь-який час відмовитись від внесення змін до Договору, в тому числі до Тарифних пакетів.</p> <p>Зміни до умов Договору публікуються на Сайті Банку (у тому числі публікація може здійснюватися шляхом публікації Договору та додатків в новій редакції) та/або направляються Клієнту у вигляді повідомлень з використанням СДО (за наявності технічних можливостей) та/або на адресу Клієнта, в тому числі з використанням засобів електронного зв'язку/в інший спосіб, обраний Банком.</p> <p>Клієнт приймає на себе обов'язок самостійно відстежувати наявність/відсутність повідомлень Банку про зміни до Договору та ознайомлюватись з ними на Сайті Банку.</p> <p><b>2.1. Банк має право вносити зміни до Тарифних пакетів</b>, без укладання будь-яких додаткових письмових договорів/угод про зміну/заяв, за виключенням змін до Тарифних пакетів та/або доповнення до Тарифних пакетів, що зазначені в Заяві про приєднання. В такому випадку здійснюється направлення Клієнту повідомлення про такі зміни та про необхідність підписання Заяви про внесення змін, з використанням СДО (за наявності технічних можливостей) та/або на адресу Клієнта, в тому числі, з використанням засобів електронного зв'язку/в інший спосіб, не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться нові Тарифні пакети та/або зміни та/або доповнення до Тарифних пакетів.</p> <p><b>3. Договір може бути припинено</b> за ініціативою Банку у разі відсутності перерахувань Клієнтом Виплат.</p> <p>Банк має право відкликати Пропозицію на укладення Договору шляхом розміщення на Сайті Банку заяви про відкликання Пропозиції. Договір в такому разі припиняється.</p> <p>Договір може бути достроково розірваним за ініціативою будь-якої із Сторін.</p> <p>Договір достроково припиняється у разі ліквідації Клієнта.</p>			
5.6.	<i>Інформація про механізм</i>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. Ознайомтесь зі своїми</td> <td style="width: 33%;">Кожен працівник банку</td> <td style="width: 33%;">Відповідальний</td> </tr> </table>	1. Ознайомтесь зі своїми	Кожен працівник банку	Відповідальний
1. Ознайомтесь зі своїми	Кожен працівник банку	Відповідальний			

захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	правами	зобов'язаний: -направити Вас до того Відповідального працівника Банку, який займається скаргами;  -надати потрібні для комунікації дані (номер телефону, електронну адресу, адресу)	працівник банку зобов'язаний повідомити Вас щодо процедури розгляду скарг
	2.Зверніться	До будь якого відділення АТ «Ощадбанк» - для подання письмової Заяви (скарги) особисто відповідальному працівнику банку чи поклавши Заяву (скаргу) до поштової скриньки, що розміщена в приміщенні філії банку.  <b>або</b> направте Заяву (скаргу) поштою на адресу: <a href="#">вул. Госпітальна, 12 г, м. Київ, 01001</a> ;  <b>або</b> направте скаргу на електронну пошту – <a href="mailto:contact-centre@oschadbank.ua">contact-centre@oschadbank.ua</a>  <b>або</b> <i>під час особистого прийому громадян – що проводиться керівництвом Банку, згідно з визначеним графіком прийому</i>	Зазначте свої дані для отримання відповіді (місце проживання/юридичну адресу/електронну пошту/контактний номер телефону)
	3.Ознайомтесь з відповіддю, що має бути надана банком у строк до <b>30 календарних днів</b> (включно) після подання скарги до Банку	Банк приймає рішення щодо скарги (задовільнити повністю або частково чи відмовити) протягом 30 календарних днів після надходження скарги до банку*.  Датою надання Банком відповіді є дата реєстрації листа Банку.  <i>*строк відповіді може бути подовжено, про що обов'язково Банк повідомить Вас (загальний строк відповіді на скарги юридичних осіб – може перевищувати 45 днів)</i>	За наявності питань зв'яжіться з відповідальною особою, контакти якої зазначено у відповіді
	4.Не задоволені?	• до <b>Національного банку України</b> ,	Подання скарги до Банку або звернення до

		Зверніться	<p>якщо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Банк не надав відповідь на скаргу в установленій законодавством термін для розгляду скарг;</li> <li>- отримана відповідь не задовольняє</li> </ul> <p>Більш детальна інформація за посиланням <a href="https://bank.gov.ua/ua/sumer-protection">https://bank.gov.ua/ua/sumer-protection</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• до суду</li> </ul>	Національного банку України не позбавляє Вас права на звернення до суду відповідно до законодавства за захистом своїх прав та інтересів
--	--	------------	---	---