

ІНФОРМАЦІЯ

АТ «Ощадбанк», що надається для ознайомлення юридичним особам, фізичним особам-підприємцям, фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність¹ (далі – Клієнти), до укладення Договору про відкриття та обслуговування рахунку, випуск та надання корпоративної платіжної картки

(надається шляхом розміщення даного повідомлення на цьому вебсайті Банку <https://www.oschadbank.ua> на виконання вимог [статті 30 Закону України «Про платіжні послуги»](#) та [статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»](#)).

1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК

1.1	<i>Повне та скорочене найменування, код ЄДРПОУ</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)/ відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг</i>	<ul style="list-style-type: none">Інформація щодо адреси установ Банку (філій, ТВБВ) розміщена за гіперпосиланням<ul style="list-style-type: none">Перелік відокремлених підрозділів АТ «Ощадбанк» розміщено за https://www.oschadbank.ua/map
1.3	<i>Контактна інформація 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)
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>Відомості про державну реєстрацію</i>	<ul style="list-style-type: none">дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань : дата державної реєстрації: 31.12.1991, дата запису: 29.12.2005, номер запису: 10701200000016740
1.5	<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.
1.6	<i>Інформація щодо наявності ліцензії та дозволів наданих Банку та інформація про наявність права на надання відповідної фінансової послуги</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
1.7	<i>Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності АТ «Ощадбанк»</i>	<ul style="list-style-type: none">Національний банк України;Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601Контактний телефон (гаряча лінія): 0 800 505 240

¹ Застосовується у разі впровадження в Банку продукту для відповідної категорії Клієнтів та технічної реалізації процесу

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Офіційний вебсайт: https://bank.gov.ua
1.8	<i>Контактна інформація органів з питань захисту прав споживачів</i>	<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
1.9.	<i>Відомості про порушення провадження про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації, рішення про ліквідацію/припинення</i>	Стосовно АТ «Ощадбанк» не порушена справа про банкрутство, не відкрита ліквідаційна процедура, не розпочата процедура санації, а також АТ «Ощадбанк» не перебуває в процесі припинення.
2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ФІНАНСОВІ ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ БАНКОМ ПІСЛЯ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ		
2.1	<i>Опис основних характеристик фінансової платіжної послуги та порядок та умови її надання, умови надання додаткових послуг</i>	<p>В рамках Договору про відкриття та обслуговування рахунку, випуск та надання корпоративної платіжної картки, далі – Договір, відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» Клієнту надаються наступні фінансові платіжні послуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) відкриття та обслуговування поточних рахунків з використанням корпоративної платіжної картки (далі – КПК); 2) послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів; 3) послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів; 4) послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з рахунку/на рахунок користувача: <ol style="list-style-type: none"> а) виконання кредитового переказу; б) виконання дебетового переказу; в) виконання іншої платіжної операції з використанням КПК; 5) послуги з емісії КПК. <p>Порядок та умови надання фінансових платіжних послуг визначається Договором, Правилами здійснення операцій за рахунками, відкритими юридичним особам, фізичним особам-підприємцям, фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність з використанням корпоративних платіжних карток в АТ «Ощадбанк та Тарифами за обслуговування поточного рахунку з використанням корпоративної платіжної картки (які є невід’ємною частиною Договору), згідно яких надаються фінансові платіжні послуги.</p> <p>Додаткові послуги надаються на підставі окремих договорів</p>
2.2.	<i>Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції</i>	<p>Платіжна інструкція на здійснення платіжної операції з кредитового переказу може бути подана Клієнтом в паперовій формі, за встановленою Банком формою, яка розміщена на сайті Банку за посиланням https://www.oschadbank.ua/pravila-tarifi-ta-inse .</p> <p>Підписання Клієнтом платіжної інструкції на кредитовий переказ, на виконання платіжних операцій та/або здійснення Клієнтом/держателем платіжної операції з КПК (з використанням одноразового цифрового паролю/ПІН-коду) в межах лімітів на здійснення платіжних операцій, є фактом надання згоди на виконання Платіжних операцій.</p> <p>Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію/згоду на виконання платіжної операції, (крім згоди на виконання платіжної операції, що здійснюється для виконання Клієнтом грошових зобов’язань перед Банком), до моменту безвідкличності платіжної інструкції, шляхом подання до установи Банку або з використанням засобів дистанційної комунікації (у разі технічної реалізації) листа/розпорядження про відкликання за встановленою Банком формою. Згода Банку на відкликання платіжної інструкції на</p>

		кредитовий переказ підтверджується, шляхом підписання листа/розпорядження.
2.3.	<i>Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції на кредитовий переказ надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції на кредитовий переказ</i>	<p>Банк приймає платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в національній валюті/в іноземній валюті або банківських металах до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання Клієнтом. Дата складання платіжної інструкції не враховується.</p> <p>Момент безвідкличності платіжної інструкції для ініціатора настає після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції.</p> <p>Приймати Платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в національній валюті до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання Клієнтом. Дата складання Платіжної інструкції не враховується.</p>
2.4.	<i>Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій</i>	<p>Робочий час установ Банку розміщено за гіперпосиланням</p> <p>Операційний час установ Банку встановлюється згідно з наказом/розпорядженням керівника (його заступника) Банку (філії Банку), з яким можна ознайомитися за гіперпосиланням зазначеним вище</p> <p>Максимальний час виконання платіжних операцій:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не пізніше наступного робочого дня Банку за днем надходження платіжної інструкції на кредитовий переказ до Банку, якщо більш пізні строки не встановлені законодавством України, в тому числі нормативними актами Національного банку України.
2.5.	<i>Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів</i>	Платіжні операції за рахунком здійснюються з урахуванням вимог і обмежень, встановлених законодавством України для відповідного виду платіжних операцій та валюти в якій відкритий Рахунок, а також витратних лімітів для держателів КПК, передбачених в заяві-анкеті на відкриття поточного рахунку з випуском корпоративних платіжних карток
3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМІСІЙНІ ВІНАГОРОДИ, ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, ЗАСТОСОВНИЙ КУРС ПЕРЕРАХУНКУ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ДО ОБРАНОЇ КОРИСТУВАЧЕМ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ		
3.1.	<i>Вартість (ціна, розмір плати), перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної фінансової платіжної послуги</i>	За отримання фінансових платіжних послуг на умовах Договору Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку комісійну винагороду на умовах «Тарифів за обслуговування поточного рахунку з використанням корпоративної платіжної картки», розміщених офіційному сайті Банку https://www.oschadbank.ua
3.2.	<i>Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення</i>	У випадку, якщо Тарифами за обслуговування поточного рахунку з використанням корпоративної платіжної картки 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>	Розрахунок за КПК за кордоном та на закордонних сайтах в мережі Інтернет здійснюється у валюті країни перебування, тому виконується автоматична конвертація, якщо валюта рахунку та валюта операції відрізняється. При оплаті сума операції, що надходить від міжнародної платіжної системи (далі – МПС) блокується по курсу Банку на день проведення операції. З курсами валют Клієнт може ознайомитися на Сайті за гіперпосиланням (Курс валют→ Для карток). Списання суми операції здійснюється за курсом Банку на день списання. При списанні суми операції із заблокованої суми

		<p>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>Клієнт доручає Банку (уповноважує Банк) здійснювати без Заяви Клієнта продаж іноземної валюти, що надходить на користь Клієнта (обліковується на рахунку Клієнта) у випадках, визначених законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України, за курсом гривні до іноземної валюти, що склався на валютному ринку України на момент здійснення такого продажу.</p>
3.4.	<p><i>Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення</i></p>	<p>У разі порушення Банком встановлених Законом України „Про платіжні послуги” строків виконання платіжних операцій Клієнта, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню у розмірі 0,1 (нуль цілих одна десята) відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, що не може перевищувати 10 (десять) відсотків суми платіжної операції</p> <p>У випадку помилкового переказу коштів, наслідком якого було зарахування Банком, з вини Клієнта, коштів на Рахунок і сплати Банком за власний рахунок суми помилково зарахованих коштів на користь належного отримувача, та невідшкодування Клієнтом сплачених Банком коштів протягом 3 (трьох) Робочих днів Банку від дати отримання відповідного повідомлення Банку, Клієнт сплачує Банку за кожний день, починаючи від дати здійснення помилкового зарахування до дня відшкодування коштів включно, пеню у розмірі 0,1 (нуль цілих одна десята) відсотка від невідшкодованої на користь Банку суми коштів, але не більше 10 (десяти) відсотків суми переказу.</p> <p>За несвоєчасне поповнення Рахунку, що призвело до неможливості здійснити договірне списання/дебетовий переказ за згодою платника грошових коштів за надані Банком Послуги, Клієнт сплачує Банку пеню у розмірі 0,2 (нуль цілих дві десятих) відсотка від належної до сплати суми за кожний день прострочки, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який сплачується пеня.</p>
4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОСІБ КОМУНІКАЦІЇ		
4.1.	<p><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>	<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>
4.2.	<p><i>Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги</i></p>	<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 - Правил здійснення операцій за рахунками, відкритими юридичним особам, фізичним особам-підприємцям, фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність з використанням корпоративних платіжних карток в АТ «Ощадбанк та Тарифів за обслуговування поточного рахунку з</p>

		<p>використанням корпоративної платіжної картки (які є невід'ємною частиною Договору), згідно яких надаються платіжні послуги.</p> <p>Інформація про стан рахунку зазначається в виписках з рахунку, яка надається Банком на безоплатній основі щомісячно в електронній формі (в тому числі засобами дистанційного обслуговування, 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 рахунку, з відомостями, які дадуть змогу Клієнту ідентифікувати виконану платіжну операцію та іншими відомостями, що супроводжують платіжну інструкцію, суму платіжної операції у валюті платіжної операції; суму всіх комісійних винагород, сплачених Клієнтом відповідно до Тарифів за обслуговування поточного рахунку з використанням корпоративної платіжної картки; дату і час списання коштів з рахунку.</p>
5. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ		
5.1.	<i>Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації</i>	<p>Клієнт зобов'язаний забезпечити підготовчі організаційно-технічні заходи для підключення робочого місця до засобів дистанційної комунікації та виконувати вимоги Банку щодо обладнання та якості підключення до інтернету, утримувати у справному робочому стані ПК/мобільні пристрої, з якого здійснюється доступ до засобів дистанційної комунікації, забезпечити його підключення до мережі інтернет.</p> <p>Клієнт зобов'язаний забезпечити захист власних ПК/мобільних пристроїв та засобів КЕП з Особистим ключем від несанкціонованого доступу та впливу шкідливого програмного забезпечення (в тому числі вірусних атак з мережі інтернет). Клієнт погоджується, що вихід з ладу будь-якого робочого місця засобів дистанційної комунікації в разі втручання з мережі інтернет, розглядається як вихід з ладу з вини Клієнта.</p> <p>Клієнт зобов'язується забезпечити конфіденційність та збереження інформації, що відповідно до чинного законодавства України становить банківську або комерційну таємницю, та здійснювати її розкриття третім особам лише за згодою іншої Сторони Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.</p> <p>Клієнт зобов'язується не допускати використання КПК будь-якими особами, крім держателів, не допускати повідомлення ПІН-коду, CVV2/CVC2 - коду, номера КПК, строку її дії та іншої секретної інформації іншим 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/Держателя 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</i>	<p>У разі здійснення Банком, як надавачем платіжних послуг, неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, якщо такі могли мати місце на думку користувача, останній має право звернутися до установи Банку особисто та 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>

	<i>за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг</i>	Банк у встановленому порядку здійснює розгляд заяви та інформування користувача про результати розгляду
5.5.	<i>Процедура взаємодії між Банком та Користувачем у випадку внесення Користувача до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції, та/ або переліком осіб, стосовно яких застосовані спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції) відповідно до статті 5 Закону України «Про санкції» (далі – Переліки осіб), та/або внесено до міжнародних санкційних списків OFAC, ЕС, ООН</i>	У разі співпадіння з Переліком осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції/діє від імені або за дорученням особи та/або організації, яких включено до Переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції; прямо або опосередковано володіє чи є кінцевим бенефіціарним власником організації, яку включено до переліку осіб пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції, внесено до Санкційного переліку РНБОУ, міжнародних санкційних списків OFAC, ЕС, ООН - відкриття рахунків категорично забороняється.

6. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

6.1.	<i>Строк дії договору Мінімальний строк дії договору (якщо застосовується)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Договір набуває чинності з дати підписання сторонами та діє до повного виконання сторонами своїх обов'язків, встановлених Договором, Правилами здійснення операцій за рахунками, відкритими юридичним особам, фізичним особам-підприємцям, фізичним особам, які провадять незалежну професійну діяльність з використанням корпоративних платіжних карток в АТ «Ощадбанк» та Тарифами за обслуговування поточного рахунку з використанням корпоративної платіжної картки ▪ Мінімальний строк дії Договору не застосовується.
6.2.	<i>Порядок внесення змін до договору</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Банк має право звернутися до Клієнта із пропозицією внесення змін до умов Договору, в тому числі, але не виключно, у зв'язку зі зміною норм Законодавства та/або вимог внутрішніх документів Банку. Внесення змін до Договору здійснюється шляхом обов'язкового підписання Сторонами додаткового договору до Договору
6.3.	<i>Наявність у Клієнта права відмови від договору, права розірвання (припинення договору)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наявність у Клієнта права відмови від Договору визначається умовами Договору ▪ Припинення дії Договору здійснюється шляхом досягнення Сторонами письмової згоди щодо цього, крім випадків, коли інший порядок припинення Договору передбачений його умовами або вимогами законодавства України

7. ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, РОЗМІЩЕНА НА САЙТІ БАНКУ З МЕТОЮ НАДАННЯ ЗА ВИМОГОЮ КЛІЄНТА

7.1.	<i>Відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню</i>	Відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню розміщено в розділі Фінансова звітність на Сайті Банку
------	---	---

7.2.	<i>Перелік керівників фінансової установи та відомості про склад органів управління</i>	В розділі Правління та наглядова рада банку на Сайті АТ «Ощадбанк» розміщено інформацію про органи управління та переліки членів правління Банку та членів Наглядової ради Банку.		
7.3.	<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>	Інформація про структуру власності Банку та її ключових учасників розміщена у розділі Про банк .		
8. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ КОРИСТУВАЧА/СПОЖИВАЧА				
8.1.	<i>Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства</i>	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 . *відповідно до законодавства України, яким визначено набуття Банком участі в ФГВФО		
8.2	<i>Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг</i>	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-рпш. 2) Адреса, за якою приймаються скарги Клієнтів фінансових послуг є адреса місцезнаходження Банку, що зазначена в розділі 1 «Інформація про Банк».		
8.3.	<i>Інформація про механізм захисту прав користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг, можливість та порядок розгляду скарг</i>	1.Ознайомтесь зі своїми правами	Кожен працівник банку зобов'язаний: -направити Вас до того Відповідального працівника Банку, який займається скаргами; -надати потрібні для комунікації дані (номер телефону, електронну адресу, адресу)	Відповідальний 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. або направте Заяву (скаргу) поштою на адресу: вул. Госпітальна, 12 г. м. Київ, 01001 ;	Зазначте свої дані для отримання відповіді (місце проживання/юридичну адресу/електронну пошту/контактний номер телефону)

		<p>або</p> <p>направте скаргу на електронну пошту – contact-centre@oschadbank.ua</p> <p>або</p> <p>під час особистого прийому громадян – що проводиться керівництвом Банку, згідно з визначеним графіком прийому</p>	
	<p>3. Ознайомтесь з відповіддю, що має бути надана банком у строк до 30 календарних днів (включно) після подання скарги до Банку</p>	<p>Банк приймає рішення щодо скарги (задовільнити повністю або частково чи відмовити) протягом 30 календарних днів після надходження скарги до банку*.</p> <p>Датою надання Банком відповіді є дата реєстрації листа Банку.</p> <p><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></p>	<p>За наявності питань зв'яжіться з відповідальною особою, контакти якої зазначено у відповіді</p>
	<p>4. Якщо Клієнт не задоволений:</p> <p>Зверніться</p>	<ul style="list-style-type: none"> до Національного банку України, якщо: <ul style="list-style-type: none"> Банк не надав відповідь на скаргу в установлений законодавством термін для розгляду скарг; отримана відповідь не задовольняє <p>Більш детальна інформація за посиланням https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</p> <ul style="list-style-type: none"> до суду 	<p>Подання скарги до Банку або звернення до Національного банку України не позбавляє Вас права на звернення до суду відповідно до законодавства за захистом своїх прав та інтересів</p>