

Державний ощадний банк України
Публічне акціонерне товариство
Україна, 01001, Київ, вул. Госпітальна, 12Г
Код ЄДРПОУ 00032129

State Savings Bank of Ukraine
Public Joint Stock Company
12G Hospitalna Street, 01001 Kyiv, Ukraine
USREOU code 00032129

Тел. / Tel.: +380 (44) 247 86 93
Факс / Fax: +380 (44) 247 85 68
contact-centre@oschadbank.ua

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

Голові Правління
Всеукраїнської неприбуткової благодійної організації
«Турбота про літніх»
Поляковій Г.О.
вул. Бажова, 2, 23, м. Київ, 02100

13.10.2016 р. № 53/5-12/3379/6208/2016-00/век

На № _____ від _____

Шановна Галино Олександрівно!

Користуючись нагодою публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» (далі – АТ «Ощадбанк» або Банк) засвідчує Вам свою повагу та у відповідь на Ваше звернення від 16.09.2016 (далі - Звернення) повідомляє наступне.

АТ «Ощадбанк» як державний банк є активним учасником ринку банківських та фінансових послуг і докладає максимум зусиль для посилення своєї конкурентоспроможності, в тому числі, за напрямком електронної комерції та надання фізичним особам послуг з використанням електронних платіжних засобів, розширення переліку послуг та продуктів Банку, вдосконалення та спрощення порядку їх надання, а також пошуку нових партнерів.

При цьому така діяльність здійснюється АТ «Ощадбанк» з неухильним дотриманням норм чинного законодавства України, зокрема Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закону України «Про захист економічної конкуренції», нормативно-правових актів Національного банку України, а також інших актів законодавства.

Водночас, АТ «Ощадбанк» зосереджений на створенні комфортних та вигідних умов обслуговування клієнтів, в тому числі пенсіонерів, та дотриманні політики відвертості та прозорості у своїй діяльності.

Враховуючи вищенаведене, АТ «Ощадбанк» з метою усунення будь-яких сумнівів щодо правомірності встановлення умов реалізації продуктів та послуг банку, зокрема відповідності таких дій законодавству про захист економічної конкуренції (з розумінням відповідальності за його порушення), а також будучи зацікавленим у якнайшвидшому врегулюванні визначених у Зверненні питань, надає наступну інформацію.

1. Договірні правовідносини між клієнтом та Банком в частині відкриття карткового рахунку та випуску платіжної картки встановлюються на підставі Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб, затвердженого постановою правління АТ «Ощадбанк» № 694 від 05.09.2015, зі змінами та доповненнями (далі – ДКБО), який оприлюднений на сайті www.oschadbank.ua та є оголошеною Банком в порядку, передбаченому ст. 641 ЦК України, публічною пропозицією на укладення зазначеного Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (як договору приєднання згідно зі ст. 634 ЦК України).

1.1. ДКБО запроваджено Банком, починаючи з 09.09.2015, з метою забезпечення комплексного підходу до обслуговування клієнтів – фізичних осіб, який полягає у тому, що всім клієнтам – фізичним особам, які відкривають/мають відкриті карткові рахунки можуть

028745

oschadbank.ua

0800 210 800

в межах України дзвінки безкоштовні

Ліцензія НБУ № 148 від 05.10.2011 р.

#ощадбанкдіє

надаватись одночасно одна або декілька послуг, які обрані клієнтом з числа тих, що «пакетно» пропонуються Банком на підставі ДКБО.

Основними перевагами нового порядку комплексного обслуговування клієнтів та укладення ДКБО є:

- 1) *Встановлення рівних умов обслуговування для всіх клієнтів-фізичних осіб, які на договірних умовах приєдналися до ДКБО;*
- 2) *Стандартизація таких умов обслуговування клієнтів - фізичних осіб, скорочення часу їх обслуговування в установах АТ «Ощадбанк», що обумовлене, в першу чергу, відсутністю необхідності підписання клієнтами договорів окремо на відкриття рахунку, встановлення кредитного ліміту, зміну умов кредитування, розміщення депозиту через систему WEB-banking Ощад24/7, оскільки ДКБО розміщений на сайті Банку для самостійного ознайомлення клієнтів;*
- 3) *Зменшення кількості відвідувань клієнтами установи Банку (значна кількість послуг за ДКБО може бути надана за дистанційними каналами обслуговування);*
- 4) *Оптимізація документообігу, забезпечення розвитку мультиканальних сервісів, та як наслідок - спрощення доступу фізичним особам до банківських послуг та продуктів.*

Водночас зауважуємо, що використання зазначеного комплексного підходу до обслуговування клієнтів – фізичних осіб на підставі оприлюднених на веб-сайті умов є загальноприйнятою практикою, що на сьогоднішній день склалася на ринку банківських послуг, завдяки чому діалог між банками та клієнтами є прозорим та формалізованим, а перспективи взаємодії – більш прогнозованими для обох сторін.

Зокрема, до числа банківських установ, якими запроваджено комплексне банківське обслуговування, належать АТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Промінвестбанк», ПАТ «Приватбанк» та інші.

1.2. Пунктом 3.2 ДКБО передбачається, що ДКБО є змішаним у розумінні ч. 2 ст. 628 ЦК України договором та містить в собі, в тому числі, елементи таких договорів:

- а) договору банківського рахунку;
- б) договору банківського вкладу (депозиту);
- в) кредитного договору.

1.3. Відповідно до п. 3.7 ДКБО в його рамках клієнту можуть бути надані наступні послуги:

- *відкриття* та обслуговування карткових рахунків, випуск платіжних карток;
- *послуга* користування системою дистанційного банківського обслуговування, СМС – банкінг;
- *відкриття* та обслуговування депозитного рахунку на умовах обраного Клієнтом вкладу;
- *надання* кредиту (відкриття відновлюваної кредитної лінії);
- *інші послуги*, перелік яких наведено, зокрема, в оприлюднених на сайті Банку Тарифах, до яких в тому числі належать наступні послуги: (1) Мобільні заощадження (накопичувальний рахунок), яка дозволяє отримувати додатковий дохід у вигляді підвищених процентів, що нараховуються на залишок коштів; (2) Віртуальна картка, за допомогою якої клієнт має змогу здійснювати розрахунки в мережі Інтернет; (3) WEB-банкінг та Мобільний банкінг – сервіси, що дозволяють здійснювати банківське обслуговування без відвідання установ Банку, та інші.

1.4. Варто звернути увагу, що перехід на новий порядок комплексного обслуговування запроваджувався АТ «Ощадбанк» з розумінням потреби у його застосуванні для обслуговування клієнтів Банку, які:

- 1) *відкривають* в АТ «Ощадбанк» карткові рахунки (далі – **Нові клієнти**); та
- 2) *вже обслуговуються* в АТ «Ощадбанк» на підставі раніше укладених раніше договорів банківського рахунку (далі – **Існуючі клієнти**).

При цьому, враховуючи наявний на момент запровадження ДКБО, значний масив укладених з Існуючими клієнтами договорів банківського рахунку, невід'ємною частиною яких є Правила, АТ «Ощадбанк» застосував наступний механізм переведення всіх клієнтів на єдині і рівні умови обслуговування, який полягав у наступному:

- 1) *для Нових клієнтів* – укладення з такими клієнтами у філіях/відділеннях Банку ДКБО шляхом підписання клієнтом та уповноваженим представником Банку Заяви на приєднання;
- 2) *для Існуючих клієнтів* – зміну передбачених договорами банківського рахунку та Правилами в Існуючих клієнтів шляхом викладення вказаних Правил в новій редакції.

Звертаємо увагу, що умови Правил та ДКБО за своїм змістом – ідентичні, що ще раз підтверджує, що Банк в першу чергу прагнув створити рівні умови для обслуговування всіх клієнтів Банку.

2. Принципи, на яких здійснюється надання АТ «Ощадбанк» послуг згідно з ДКБО.

2.1. Принцип роботи ДКБО передбачає, що надання Банком конкретної послуги клієнту можливе виключно після здійснення фізичною особою дій щодо підтвердження ініціювання послуги.

Так, відповідно до п.3.5 Загальної частини ДКБО клієнт має право скористатись будь-якою з визначених ДКБО послуг Банку, що надаються Банком в рамках комплексного банківського обслуговування на умовах і в порядку, передбаченому ДКБО.

Згідно з п. 1.7 Загальної частини ДКБО, право ініціювати надання Банком конкретної послуги, передбаченої ДКБО, належить виключно фізичній особі, яка здійснює таке ініціювання на власний розсуд шляхом вчинення відповідних дій, передбачених ДКБО.

Відповідні дії, які підтверджують ініціювання та/або обрання клієнтом відповідної передбаченої ДКБО послуги визначаються окремими розділами Особливої частини ДКБО: розділ XX «Умови договору банківського рахунку», розділ XXI «Умови розміщення банківського вкладу (депозиту)», розділ XXII «Загальні умови надання кредиту», та іншими положеннями ДКБО.

Водночас зауважуємо, що оскільки Заява на приєднання до ДКБО є одночасно заявою про відкриття карткового рахунку, у разі її підписання при відкритті Картки киянина, клієнту відкривається картковий рахунок та видається в обов'язковому порядку платіжна картка як інструмент доступу до рахунку. Вказаний платіжний засіб випускається (емітується) Банком з відповідним строком дії та не пов'язаний жодним чином з обов'язком для клієнта отримати від Банку будь-які інші види додаткових послуг за ДКБО за відсутності згоди клієнта на отримання відповідної послуги. При цьому згода клієнта на отримання будь-якої послуги за ДКБО має бути надана клієнтом у спосіб та у формі, визначеній ДКБО.

У разі наявності згоди клієнта він має можливість отримати відповідні послуги, передбачені ДКБО (у тому числі, отримати кредит, відкрити накопичувальний рахунок для мобільних заощаджень, тощо) на умовах, визначених вказаним договором

2.2. В якості прикладу дій, вчиненням яких підтверджується особисте обрання клієнтом конкретної послуги наводимо процедуру встановлення кредитної лінії (кредиту) по картковому рахунку згідно з розділом XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО.

Так, відповідно до п.п. 1.1 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО умови кредитування визначаються виходячи зі стандарту/ програми/паспорту/ умов того чи іншого банківського продукту та встановлюються для кожного клієнта окремо залежно від його фінансового стану та платоспроможності. Кредит може бути наданий Банком клієнту – резиденту України, що приєднався до ДКБО, в національній валюті України за результатами проведення аналізу, відповідно до встановлених в Банку процедур. Цільове призначення кредиту – на споживчі потреби.

Згідно з п. 1.2 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО підставою для волевиявлення клієнта на встановлення кредитної лінії (кредиту) за картковим рахунком є заява на встановлення кредиту.

Водночас, згідно з п.п. 1.4 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО при заповненні зазначеної заяви на встановлення кредиту клієнтом та Банком погоджуються умови (параметри) встановлення кредитної лінії (кредиту) за картковим рахунком.

При цьому, умови (параметри) кредитування умовно поділяються на:

- 1) **максимально можливі**, які затверджуються Банком для певної категорії клієнтів Банку та зазначаються працівником Банку для конкретного клієнта у полі «Максимальний розмір Кредиту» заяви на встановлення кредиту, що є невід'ємною частиною Заяви на приєднання;
- 2) **бажані**, які зазначаються клієнтом самостійно у полі «Бажаний розмір Кредиту» як сума кредиту, яку клієнт бажає отримати;
- 3) **узгоджені** умови кредитування, які погоджуються з клієнтом в телефонному режимі та надсилаються клієнту поштою або відповідним смс-повідомленням. Узгоджені умови кредитування можуть відрізнятися від бажаних умов кредитування, але не можуть перевищувати максимально можливі для встановлення Клієнту параметри кредитування, вказані в Заяві на встановлення відновлюваної кредитної лінії

Відповідно до зазначеного, для встановлення кредитної лінії за картковим рахунком клієнта повинен бути виконаний наступний комплекс дій:

- а) **визначення клієнтом бажаної суми кредиту** шляхом заповнення поля «Бажаний розмір Кредиту» заяви на встановлення кредиту, що є невід'ємною частиною Заяви на приєднання;
- б) **узгодження між Банком та клієнтом** остаточних умов кредитування в телефонному режимі та надсилання їх поштою або відповідним смс-повідомленням згідно з п. 1.4 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО;
- в) **використання клієнтом кредиту** (здійснення платежу за рахунок кредитних коштів).

При цьому, у випадку, якщо клієнт не бажає встановлювати кредитну лінію за картковим рахунком, Банк не встановлює такий кредит клієнту, з урахуванням вищезазначеної процедури кредитування, в полі «Бажаний розмір кредиту» клієнт зазначає «0 грн.», процедура узгодження умов кредитування, передбачена п.1.4 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої

частини ДКБО, до такого клієнта Банком не застосовується, використання кредиту не відбувається.

Крім того, зауважуємо, що згідно з п.п. 2) абз 2 п. 1.7 розділу XXII «Загальні умови надання кредиту» Особливої частини ДКБО клієнт у будь-який момент має право відмовитись від подальшого кредитування шляхом подання до Банку відповідної заяви довільної форми.

2.3. Передбачена ДКБО послуга з відкриття та обслуговування депозитного рахунку окремо не розглядається, оскільки на умовах обраного клієнтом вкладу надаватиметься Банком за наявності технічної можливості.

Таким чином, узагальнюючи вищенаведене, АТ «Ощадбанк» повідомляє наступне:

1) обслуговування всіх клієнтів АТ «Ощадбанк» здійснюється за принципом комплексного пропонування та надання послуг на підставі ДКБО/Правил та передбачає наявність згоди клієнта на отримання послуги. При цьому, клієнт не позбавлений можливості в будь-який час відмовитись від ДКБО/Правил (розділ IV Загальної частини ДКБО, розділи I, IV Загальної частини Правил) та перейти на обслуговування до іншої банківської установи.

2) Відносини клієнта з Банком будуються на договірних засадах, клієнт визначає самостійно перелік послуг з тих, які надаються Банком на підставі ДКБО на рівних умовах для всіх клієнтів, які до нього приєдналися. При цьому отримання клієнтом конкретних послуг можливе виключно після надання клієнтом згоди на отримання відповідної послуги у спосіб, визначений ДКБО.

3) Відкриття карткових рахунків здійснюється АТ «Ощадбанк» з чітким дотриманням вимог чинного законодавства України та банківського законодавства.

4) Банк постійно проводить роботу з щодо покращення якості обслуговування клієнтів. Питанню щодо консультації та надання необхідної інформації клієнтам буде приділено особливу увагу. Відповідальним працівникам Банку буде наголошено про необхідність проведення більш детальних роз'яснень клієнтам похилого віку щодо процедури відкриття карткових рахунків, отримання Картки киянина, порядку підписання документів та їхнього змісту.

У випадку виникнення непорозумінь у відносинах з клієнтами Банк у відповідності до ст. 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність» докладає максимум зусиль до їх вирішення.

З повагою,
Голова правління



А.Г. Пишний

вик: Остапенко О.А.

тел.: 2473744