

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

06.12.2016 р. № 53/5-12/3805/2

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Копії:

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

Голові Комітету Верховної Ради України  
у справах ветеранів, учасників бойових дій,  
учасників антитерористичної операції  
та людей з інвалідністю  
Третьякову О.Ю.  
вул. М.Грушевського, 5, м. Київ, 01008

Члену Ради Національного банку України  
Козюку В.В.  
вул. Інститутська, 9 м. Київ, 01601,

Голові Київської міської державної адміністрації  
Кличку В.В.  
вул. Хрещатик, 36 м. Київ, 01044

## Шановна Галина Олександрівно!

Публічне акціонерне товариство «Державний ощадний банк України» (далі – **Банк** або **АТ «Ощадбанк»**) у відповідь на Ваш лист від 01 листопада 2016 р. щодо сприяння припиненню кривди та дискримінації літніх людей при обслуговуванні в установах Банку (далі - **Звернення**) повідомляє наступне.

АТ «Ощадбанк», усвідомлюючи свою соціальну місію як державного банка, постійно проводить роботу щодо виявлення проблемних питань у обслуговуванні клієнтів Банку (та людей похилого віку зокрема). З метою пошуку можливих шляхів їх усунення, регулярно проводяться селекторні наради, відео конференції, семінари та тренінги з працівниками філій (регіональних управлінь) Банку, в т.ч. із залученням представників державних органів та громадських організацій. У зв'язку із цим, ми широко вдячні Вам за небайдужість та повідомлення про складності та незручності, виявлені Вами в обслуговуванні клієнтів похилого віку.

031580

**oschadbank.ua**

**0800 210 800**

в межах України дзвінки безкоштовні

**ОЩАДБАНК**

**МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА**

Ліцензія НБУ № 148 від 05.10.2011 р.

**#оощадбанкдіє**

Зауважуємо, що всі проблемні питання, порушені у Вашому Зверненні були належним чином Банком опрацьовані, та, як результат такого опрацювання, винайдені напрямки їх позитивного вирішення, а також шляхи для подальшого спрощення, забезпечення зрозуміlosti та доступностi отримання банкiвських послуг лiтнimi клiєнтами Банку.

Варто зазначити, що починаючи з 09.09.2015р в АТ «Ощадбанк» запроваджено комплексний пiдхiд до обслуговування клiєнтiв-фiзичних осiб, якi вiдкривають або мають вiдкритi картковi рахунки в Банку. Таким чином, для всiх клiєнтiв-фiзичних осiб, якi приєднались до Договору комплексного банкiвського обслуговування фiзичних осiб, затвердженого постановою правлiння АТ «Ощадбанк» № 694 вiд 05.09.2015, зi змiнами та доповненнями (далi - **Договiр**)<sup>1</sup>, доступний однаковий перелiк продуктiв та послуг, якi надаються Банком на рiвних умовах.

Водночас зауважуємо, що використання зазначеного комплексного пiдходу до обслуговування клiєнтiв – фiзичних осiб на пiдставi оприлюднених на веб-сайтi умов є загальноприйнятою практикою, що на сьогоднiшнiй день склалася на ринку банкiвських послуг, завдяки чому дiалог мiж банками та клiєнтами є прозорим та формалiзованим, а перспективи взаємодiї – бiльш прогнозованими для обох сторiн.

Зокрема, до числа банкiвських установ, якими запроваджено комплексне банкiвське обслуговування, належать АТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Укросцбанк», ПАТ «Промiнвестбанк», ПАТ «Приватбанк» та iншi.

В свою чергу, з метою задоволення клопотання, викладеного в п. 1 Вашого Звернення, тобто задля врахування потреб клiєнтiв, в т.ч. похилого вiку, якi позбавленi можливостi (обмеженi) в доступi до мережi Інтернет, та, як наслiдок, не мають змоги ознайомитись з умовами Договору, Банком пiдготовлено для печатного друку чинну редакцiю такого Договору, а також налагоджена можливiсть друку змiн до Договору, якi в подальшому можуть вноситися колегiальним органом Банку. При цьому одночасно враховано клопотання п.2 Вашого Звернення щодо друку Договору крупним шрифтом.

Звертаємо увагу, що наразi триває пiдготовка супровiдного листа на адресу фiлiй (регiональних управлiнь) Банку, яким зокрема буде зобов'язано керiвникiв фiлiй забезпечити розмiщення в усiх установах Банку попередньо роздрукованої крупним шрифтом чинної редакцiї Договору в доступних для клiєнтiв мiсцях їх обслуговування.

Додатково, з метою задоволення клопотань, викладених в п.п. 3-7 Вашого Звернення, станом на поточну дату розробляються окремi рекомендацiї щодо поведiнки та порядку дiй працiвникiв Банку при обслуговуваннi клiєнтiв похилого вiку, як найбiльш незахищеної категорiї клiєнтiв, яка потребує особливого ставлення (далi - **Рекомендацiї**). Дотримання таких Рекомендацiй буде обов'язковим для всiх працiвникiв

<sup>1</sup> Детальнi роз'яснення порядку встановлення договiрних правовiдносин мiж клiєнтами (в т.ч. похилого вiку) та АТ «Ощадбанк» в частинi вiдкриття карткових рахункiв та випуску платiжних карток викладенi у листi № 53-5-12 3379 6208 2016-00 вих вiд 13.10.2016р.

Банку, які здійснюють обслуговування клієнтів. Контроль за виконанням Рекомендацій буде покладено особисто на керівників філій (регіональних управлінь).

*Звертаємо також увагу, що зміст Рекомендацій включатиме, в тому числі:*

- порядок дій працівників Банку, необхідних для вирішення питань, порушених у Вашому зверненні, зокрема, в частині надання допомоги літнім людям при ознайомленні з текстами документів, а також необхідних роз'яснень незрозумілої для клієнтів термінології;
- вимогу щодо поважливого ставлення до потреб та фізичного стану людей похилого віку;
- порядок роботи з клієнтами в частині належного їх інформування про особливості укладання Договору, які, зокрема, передбачають підписання клієнтом Заяви на приєднання до Договору, невід'ємною частиною якої є Заява на встановлення кредиту<sup>2</sup>;
- наголошення про недопущення «нав'язування» додаткових послуг, в т.ч. встановлення кредитів без попередньо інформованої згоди на те клієнта.

Водночас зауважуємо, що клієнт самостійно визначає перелік послуг для користування з числа тих, які надаються Банком на підставі Договору. При цьому отримання клієнтом конкретних послуг можливе виключно після надання ним згоди на отримання відповідної послуги у спосіб, визначений Договором. До того ж клієнт не позбавлений права в будь-який час відмовитись від Договору (розділ IV Загальної частини Договору,) та перейти на обслуговування до іншої банківської установи.

Також, варто зазначити, що з метою спрощення та прискорення процесу обслуговування клієнтів (в т.ч. похилого віку), в Банку запроваджено систему автоматичного заповнення та друку документів, які в роздрукованому вигляді надаються клієнту на підпис (документи заповнюються на підставі даних та інформації, які клієнт надає та повідомляє відповідальному працівнику Банку, в т.ч. для своєї ідентифікації та верифікації). Станом на сьогодні Банк зробив все можливе для зменшення навантаження на клієнтів в частині власноручного заповнення всього пакету документів, необхідного згідно вимог чинного законодавства для відкриття карткового рахунку та оформлення платіжної картки.

Так, згідно наявних в Банку технічних налаштувань, документи, які надаються на ознайомлення та підпис клієнтам (в т.ч. числі Заява на приєднання, невід'ємною частиною якої є Заява на встановлення кредиту) при відкритті карткового рахунку роздруковується вже з заповненими реквізитами та інформацією (яку клієнт надає та повідомляє відповідальному працівнику Банку). Клієнту залишається лише прочитати, перевірити правильність заповнення інформації та, за умови згоди, підписати документи.

<sup>2</sup> Принципи, на яких здійснюється надання АТ «Ощадбанк» послуг згідно Договору, в т.ч. умови кредитування клієнтів (в т.ч. похилого віку) наведені Банком в попередньому листі № 53-5-12 3379 6208 2016-00 від 13.10.2016р.

Принципи, згідно яких здійснюється надання АТ «Ощадбанк» послуг в рамках Договору, та які детально викладені Банком в попередньому листі № 53/5-12/3379/6208/2016-00/вих від 13.10.2016р., унеможливлюють укладання фізичними особами (в т.ч. похилого віку) Договору з Банком без підписання Заяви на приєднання, невід'ємною частиною якої є Заява на встановлення кредиту. При цьому, клієнти, які не бажають отримувати кредит, але, згідно умов Договору, підписують в т.ч. Заяву на встановлення кредиту, мають перед підписанням цієї заяви перевірити поле «Бажаний розмір кредиту», в якому має бути зазначено «0 грн.». В такому випадку Банк не встановлює клієнту кредит, про що більш детально повідомлялося в попередньому листі № 53/5-12/3379/6208/2016-00/вих від 13.10.2016р.

З розумінням ситуації, що склалась з приводу обслуговування Банком людей похилого віку, з огляду на отримані від Вас Звернення, які свідчать про загальну стурбованість клієнтів похилого віку, а також зважаючи на зацікавленість Банку у найшвидшому врегулюванні порушених у Зверненні питань, Банком невідкладно було здійснено ряд заходів в частині посилення контролю якості обслуговування клієнтів похилого віку, проведено додаткову інформаційно-роз'яснювальну роботу з працівниками Банку, задіяними в процесі обслуговування клієнтів, в т.ч. похилого віку.

З повагою

Заступник голови правління

Вик. Павленко В.В.  
тел. (044) 247-37-44

Тютюн А. О.