

ІНФОРМАЦІЯ, ЩО НАДАЄТЬСЯ КЛІЄНТУ ЩОДО БАНКІВСЬКИХ (ФІНАНСОВИХ) ПОСЛУГ

I. Інформація про особу, яка надає фінансові послуги; інші відомості

1.1. Повне найменування Банку; Ідентифікаційний код:	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ОТП БАНК» (надалі – Банк), Ідентифікаційний код 21685166
1.2. Місцезнаходження Банку:	01033, м. Київ, вул. Жилянська, 43
1.3. Контактна інформація та адреса вебсайта Банку:	Контактний телефон: (044) 4900500; Адреса електронної пошти: info@otpbank.com.ua ; quality@otpbank.com.ua ; офіційний вебсайт Банку: www.otpbank.com.ua
1.4. Відомості про ліцензії та дозволи, надані Банку:	<p>Банківська ліцензія №191 від 05.10.2011 р., видана Національним банком України: https://www.otpbank.com.ua/upload/medialibrary/e3a/bankivska_litsenziia_05102011_191.pdf</p> <p>Генеральна ліцензія на здійснення валютних операцій (з додатком) (використовувалася до 07.02.2019р.): https://www.otpbank.com.ua/upload/medialibrary/9ac/license_2018_03_19.pdf</p> <p>Депозитарна діяльність депозитарної установи: https://www.otpbank.com.ua/pdf/deposit-services/du-2013.pdf</p> <p>Діяльність із зберігання активів інститутів спільного інвестування: https://www.otpbank.com.ua/pdf/deposit-services/ici-2013.pdf</p> <p>Діяльність із зберігання активів пенсійних фондів: https://www.otpbank.com.ua/pdf/deposit-services/npf-2013.pdf</p> <p>Професійна діяльність на фондовому ринку – діяльність з торгівлі цінними паперами, Брокерська діяльність: https://www.otpbank.com.ua/pdf/securities-operations/nktspfr-broker.pdf</p> <p>Професійна діяльність на фондовому ринку – діяльність з торгівлі цінними паперами Дилерська діяльність: https://www.otpbank.com.ua/pdf/securities-operations/nktspfr-dyller.pdf</p> <p>Професійна діяльність на фондовому ринку – діяльність з торгівлі цінними паперами, Андеррайтинг: https://www.otpbank.com.ua/pdf/securities-operations/nktspfr.pdf</p> <p>Відомості про державну реєстрацію: зареєстровано 02.03.1998 р. Голосіївської районною у м. Києві державною адміністрацією;</p>

	<p>Інформація щодо включення до Державного реєстру банків: зареєстровано 02.03.1998 р. Національним банком України, реєстраційний номер 273 в Державному реєстрі банків; Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання діяльності Банку: Національний банк України, місцезнаходження: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, Телефон: 0 800 505 240</p>
<p>1.5. Відомості про:</p>	<p>1.5.1. Види банківських послуг, що надаються Банком клієнту, гіперпосилання на тарифи та вебсторінку Банку, де розміщено істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту) та умови їх надання: визначено у розділі «ІІІ. Інформація про види фінансових послуг для клієнтів».</p> <p>1.5.2. Гіперпосилання на вебсторінку Банку, де розміщено порядок і процедуру захисту персональних даних (витяг): https://www.otpbank.com.ua/about/personal-data-protection/ https://www.otpbank.com.ua/pdf/documents/zgoda.pdf</p> <p>1.5.3. Порядок дій Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг: визначено відповідним розділом «Відповідальність сторін» у договорах про надання банківських послуг, які зазначені у розділі «ІІІ. Інформація про види фінансових послуг для клієнтів» та/або в індивідуальній частині договору про надання банківських послуг; або безпосередньо у самому договорі про надання банківських послуг, якщо договір не є публічним.</p> <p>1.5.4. Гіперпосилання на внутрішньобанківський документ (витяг), який регламентує порядок розгляду Банком звернень клієнтів: https://www.otpbank.com.ua/pdf/information/polityka_pro_zvernennia_gromadian.pdf https://www.otpbank.com.ua/about/quality/</p> <p>Гіперпосилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection</p> <p>1.5.5. Дата набрання чинності публічною пропозицією (офертою) є дата укладення між Банком та клієнтом відповідної заяви/індивідуальної частини договору про приєднання до публічного договору, якщо інші особливості не визначено сторонами договору.</p>

1.6. Гіперпосилання на вебсторінку Банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб:	https://www.otpbank.com.ua/privateclients/investments/fgvfo/	
1.7. Попередження для Клієнта:	1.7.1. Підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання клієнтом згоди на зазначені умови надання банківських послуг; 1.7.2. Клієнт має право відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.	
1.8. Інформація про осіб, які можуть надавати посередницькі послуги:	Інформація розміщена за наступними посиланнями на вебсторінці Банку: https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/loans/	
II. Інформація про вартість фінансових послуг		
2.1. Порядок визначення суми зборів, платежів, інших витрат, які повинен платити клієнт (включно з податками):	Надання кредиту	Інші види фінансових послуг
	Розраховується у грошовому виразі згідно з методикою, встановленою « Правилами розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит », затвердженими Постановою Правління Національного банку України від 08.06.2017 року N 49 ; тарифи Банку. Щодо банківської послуги овердрафт «Гостинний» для корпоративних клієнтів визначається згідно Правил надання та користування банківською послугою овердрафт «Гостинний», що розміщені на вебсторінці Банку, та затверджених тарифів Банку.	Визначається відповідно до затверджених тарифів Банку, які розміщуються на вебсторінці Банку.
III. Інформація про види фінансових послуг для клієнтів		
3.1. Види банківських послуг, що надаються Банком за напрямком « Роздрібний Бізнес » та посилання на вебсторінку Банку, де розміщено істотні характеристики банківських послуг, умови їх надання та тарифи:		
3.1.1. Договір про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний); Тарифи на обслуговування у системі «ОТР SMART» та «ОТР BANK UA»: https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/otpsmart/		

3.1.1.1. Порядок здійснення електронного документообігу (див. розділ «ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ» Договору про дистанційне обслуговування та електронну взаємодію (публічний): <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/otpsmart/>

3.1.2. Договір про відкриття та обслуговування банківського рахунку в іноземній та національній валюті для фізичних осіб та РКО (публічний); Правила користування рахунками та надання платіжних послуг (публічні); Типові тарифи на розрахунково-касове обслуговування для фізичних осіб: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/accounts/>

3.1.3. Договір про банківський вклад (публічний); Правила користування рахунками та надання платіжних послуг (публічні); Процентні ставки для приватних осіб за депозитними продуктами: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/deposits/>
Гіперпосилання на істотні характеристики послуг із залучення банківського вкладу (депозиту): <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/deposits/>

3.1.4. Договір про видачу та обслуговування платіжних карток (публічний); Тарифи та істотні характеристики карткових продуктів: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/pay-cards/>

3.1.5. Договір про зберігання цінностей і документів в індивідуальних сейфах (публічний); Тарифи на користування індивідуальними сейфами: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/safe-boxes/>

3.1.6. Договір про надання банківських послуг, пов'язаних із банківськими металами (публічний); Правила користування рахунками та надання платіжних послуг (публічні); Стандартні тарифи по роботі з банківськими металами для фізичних осіб: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/accounts/>

3.1.7. Правила кредитування (до кредитних договорів); Тарифи та істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/loans/>

3.1.8. Договір про надання банківських послуг фізичним особам-підприємцям та іншим самозайнятим особам (публічний); Тарифи на банківські послуги для фізичних осіб-підприємців, приватних нотаріусів та адвокатів: <https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/accounts-fop/>
<https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/deposits-fop/>

3.1.9. Банківська послуга «Зарплатний проект» та «Розрахункове обслуговування з розподілу коштів»: Договір про надання банківських послуг (публічний): <https://www.otpbank.com.ua/big-corporate/cards/>

3.1.10. Страхування: <https://www.otpbank.com.ua/privateclients/bancassurance/>

3.1.11. Реструктуризація кредитної заборгованості: <https://www.otpbank.com.ua/privateclients/information/restructuring/>

3.2. Види банківських послуг, що надаються Банком за напрямком «Корпоративний Бізнес», тарифи та посилання на вебсторінку Банку, де розміщено істотні характеристики банківських послуг та умови їх надання:

3.2.1. Договір про відкриття рахунків, здійснення розрахунково-касового обслуговування та надання інших банківських послуг юридичним особам-резидентам (включаючи їх відокремлені підрозділи, які не є самостійними юридичними особами), юридичним особам-нерезидентам (нерезидентам-інвесторам), іноземним представництвам, фізичним особам-підприємцям, а також для забезпечення таких видів діяльності як виробнича кооперація, спільне виробництво та інші види спільної діяльності, що здійснюються на підставі договорів (контрактів) без утворення юридичної особи (публічний):

<https://www.otpbank.com.ua/big-corporate/rko/public-contract/>

3.2.2. Правила надання та користування банківською послугою овердрафт «Гостинний»:

https://www.otpbank.com.ua/smb/products-financing/welcome-overdraft/?sphrase_id=857400

3.2.3. Тарифи на банківські послуги для корпоративних клієнтів:

<https://www.otpbank.com.ua/big-corporate/tariff-packages/>

3.2.4. Договір про надання овердрафту малим корпоративним клієнтам АТ «ОТП БАНК» для поповнення обігових коштів (публічна частина)

<https://www.otpbank.com.ua/smb/products-financing/overdraft-myttevyi/>

3.2.5. Договір про відкриття рахунку, видачу та обслуговування міжнародних (корпоративних) платіжних карток

<https://www.otpbank.com.ua/big-corporate/cards/>

3.2.6. Договір банківського вкладу (депозиту) для корпоративних клієнтів

<https://www.otpbank.com.ua/big-corporate/deposits/>

<https://www.otpbank.com.ua/smb/deposits/>

3.2.7. Правила надання та користування банківською послугою Овердрафт для здійснення гарантованих платежів

<https://www.otpbank.com.ua/smb/products-financing/>

3.2.8. Договір про надання овердрафту малим корпоративним клієнтам АТ «ОТП БАНК» під заставу майнових прав на банківський вклад (депозит) (публічна частина): <https://www.otpbank.com.ua/smb/products-financing/credit-deposit/>

IV. Інформація щодо механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг

4.1. Можливість та порядок позасудового розгляду звернень, скарг споживачів фінансових послуг

Позасудовий розгляд скарг споживачів здійснюється шляхом розгляду Банком письмових звернень відповідно до вимог:

[Закону України «Про звернення громадян»;](#)

[Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях](#)

незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348;

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.

Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг:

01033, м. Київ, вул. Жилянська, 43;

quality@otpbank.com.ua

Детальніша інформація на офіційному вебсайті Банку:

<https://www.otpbank.com.ua/about/quality/>

Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Інструкція про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затв. Рішенням Правління НБУ 14 травня 2020 року N 332-рш: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text)

[20#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text)